



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 009/2018**

**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES y MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA y MEDIACIÓN, Y PEOPLENET META 4 PARA TRIBUNAL Y
CONSEJO**

**PARTIDA 2. SOPORTE AL SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN
DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA Y MEDIACIÓN**

**ANEXO “A”
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

1. Definiciones y acrónimos

Término / Acrónimo	Descripción
AJAX	Asynchronous JavaScript And XML (JavaScript asíncrono y XML)
BD	Base de Datos
CAT	Centro de Atención Telefónica Institucional
COBIT	Objetivos de Control para Información y Tecnologías Relacionadas inglés: Control Objectives for Information and related Technology)
CRM	Gestión de relaciones con los clientes
CSS3	Hoja de estilo en cascada o CSS (siglas en inglés de cascading style sheets)
DEGT	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica
ER	Diagrama Entidad Relación
ITIL	Information Technology Infrastructure Library - Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información
JAVA	Lenguaje de programación orientado a objetos que se conoce como Java
JavaScript	Lenguaje de programación interpretado, dialecto del estándar ECMAScript
Jquery	Biblioteca de JavaScript
Json	Acrónimo de JavaScript Object Notation, es un formato ligero para el intercambio de datos
ORACLE	Manejador de base de datos objeto-relacional
PMBOK	Guía de los Fundamentos de Gestión de Proyectos (del inglés Guide to the Project Management Body of Knowledge o PMBOK por sus siglas)
Stored Procedures	Procedimiento almacenado (stored procedure en inglés)
Triggers	Disparadores son objetos que se asocian con tablas y se almacenan en la base de datos
TSJCDMX	“El Tribunal”.
WBS	Estructura de Descomposición del Trabajo (EDT), en inglés Work Breakdown Structure o WBS
WEB	Sistema de documentos interconectados por enlaces de hipertexto, disponibles en Internet.
XML	Extensible Markup Language ('lenguaje de marcas extensible')



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 009/2018**

**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES y MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA y MEDIACIÓN, Y PEOPLENET META 4 PARA TRIBUNAL Y
CONSEJO**

2. Alcance del Servicio

El Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México a través de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica (DEGT) requiere proporcionar el servicio de Servicio de Soporte a la Operación y Mantenimiento de los Sistemas Integral de Mediadores y de Gestión de Evaluación e Intervención Psicológica para los niveles 1, 2 y 3, los cuales se describen en este documento.

El 30% del importe total del contrato será asignado al Soporte a la Operación de Primer y Segundo Nivel.

El 70% remanente del costo total del contrato se aplica al Soporte a la Operación de Tercer Nivel para cambios y mejoras acorde a las horas/hombre acordadas por cada requerimiento.

Para el caso de soporte de tercer nivel "El Prestador del Servicio" deberá ofrecer un costo unitario (único) por hora/hombre contemplando las horas/hombre solicitadas. El costo único de hora/hombre será aplicado de igual manera durante toda la vigencia del contrato.

3. Descripción del Servicio

3.1. Soporte a la Operación Primer Nivel

Este soporte se refiere a la atención inicial que se les proporciona a los usuarios operadores del sistema, en el cual no es requerido realizar cambios o modificaciones al producto desarrollado, sino simplemente **resolver los problemas de operación diaria que presente el sistema con los usuarios finales**. Para este nivel, "El Prestador del Servicio" deberá realizar las siguientes acciones:

- I. Apegarse al uso y manejo de la herramienta de software tipo CRM con que cuenta el CAT institucional, con el fin de que el CAT informe y monitoree los niveles de servicio asignados al Prestador del Servicio.
- II. Recibir del CAT el reporte (ticket) asignado a la solicitud de servicio del usuario final a través del CRM para su solución.
- III. Gestión de los reportes (tickets) generados por el CAT institucional en cuanto a la solución, seguimiento y administración de los requerimientos de soporte técnico.

El soporte en este nivel se refiere a ofrecer la solución del requerimiento vía telefónica.
- IV. Reportar al CAT la solución de las solicitudes (ticket) referidas así como anexar el soporte correspondiente en el CRM.
- V. Revisar que las solicitudes (tickets) atendidas hayan sido cerradas por el CAT.
- VI. Elaboración de reportes de solicitudes (tickets) atendidas según los requiera la DEGT.
- VII. En caso que se reciban solicitudes directamente de las áreas usuarias deberá reportar al CAT dichos requerimientos para que sea integrado en el CRM.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 009/2018**

**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES y MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA y MEDIACIÓN, Y PEOPLENET META 4 PARA TRIBUNAL Y
CONSEJO**

- VIII. Crear copias del manual de usuario ya sea en medio magnético o impreso acorde a la solicitud de la DEGT.
- IX. Informar a la DEGT aquellos requerimientos que detecten deban ser atendidas en el segundo nivel.

3.2. Soporte a la Operación Segundo Nivel

Este nivel se refiere a la atención a problemas de casos complejos que no pueden ser resueltos en el Primer Nivel y que NO involucran un mantenimiento adaptativo o modificaciones en la aplicación. Para este nivel “El Prestador del Servicio” brindará los siguientes servicios:

- I. Soporte en sitio con usuario final para solución del requerimiento o falla que fueron reportados al CAT y/o que fueron escalados al segundo nivel para llevar el seguimiento de los mismos como se solicitó en el primer nivel.
- II. Asegurar la continuidad de la operación del sistema a través del soporte a la misma.
- III. Monitoreo de la solución que incluye aplicativo y bases de datos acorde a la arquitectura donde se encuentren.
- IV. Proporcionar soporte a BD y aplicativo de forma presencial o a través de conexión remota acorde a solicitud de la DEGT.
 - Mantenimiento preventivo y correctivo de la BD.
 - Depuración de BD y almacenamiento.
 - Soporte y atención de fallas de operación y configuración del sistema.
- V. Respalda el sistema en sus diferentes ambientes (aplicativo y base de datos) en un repositorio independiente al servidor donde se encuentran estos.
 - Bases de datos: Incremental diario y total mensualmente, este último deberá de ser entregado a la DEGT en medio magnético
 - Aplicativo: Respaldo del aplicativo acorde al control de versiones el cual deberá ser entregado a DEGT en medio magnético.
- VI. Proporcionar un horario de atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante la vigencia del contrato
- VII. Reportar a la DEGT inmediatamente las fallas detectadas que deban ser atendidas por un tercero (infraestructura, comunicaciones, hardware, etc.), que no son propias del Sistema. Esta comunicación deberá ser a través de correo electrónico y llamada telefónica.
- VIII. Informar a la DEGT aquellos requerimientos que detecten deban ser atendidas en el tercer nivel por ser cambios y mejoras.
- IX. Actualizaciones de librerías y de cualquier software asociado a la solución tecnológica del presente anexo, que optimice y/o permita el correcto funcionamiento en su operación.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 009/2018**

TSJCDMX

**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES y MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA y MEDIACIÓN, Y PEOPLENET META 4 PARA TRIBUNAL Y
CONSEJO**

- X. Toda actividad relacionada a la migración de los sistemas del presente anexo hacia la infraestructura que designe el Tribunal correrá a cargo del Prestador del Servicio sin costo adicional para el Tribunal.

3.3. Soporte Tercer Nivel – Mantenimiento Perfectivo del Sistema

Este nivel se refiere a la atención que llevará a cabo “El Prestador del Servicio” a petición de las áreas usuarias y autorizado por la DEGT, mismos que no pueden ser resueltos en el Segundo Nivel y que involucran un mantenimiento adaptativo y perfectivo que generará una nueva funcionalidad a la aplicación.

Esto se refiere a la atención subsecuente que se les proporcionará a los usuarios finales del sistema, en el cual es requerido realizar modificaciones, adaptaciones y mejoras al producto desarrollado, el cual involucra el desarrollo de una optimización, nueva funcionalidad y/o interconexión con otros sistemas con el fin de resolver problemas y requerimientos que presentan los usuarios, deberán estar sujetas las siguientes directrices:

- I. Disponibilidad de 24x7 durante la vigencia del contrato y ubicado en sitio en un horario de las 8:00 a las 19:00 horas, este horario está sujeto a cambios que dependerán de la carga de trabajo o de la urgencia que indique la DEGT derivado de la prioridad de los requerimientos.
- II. Desarrollo de mejoras, mantenimientos adaptativos y/o aplicaciones y conexión con otros sistemas.
- III. Todas las solicitudes de mejora y/o mantenimientos adaptativos y/o aplicaciones desarrolladas para conexión con otros sistemas deberán ser aprobadas por la DEGT.
- IV. Deberá atender las solicitudes de mantenimiento adaptativo requeridas por las áreas usuarias y aprobadas por la DEGT.
- V. Por cada requerimiento (proyecto) se deberá entregar una estimación del esfuerzo requerido en horas/hombre, la cual será consensuada con la DEGT, quien aprobará dicha estimación.
- VI. Deberá apegarse a la Metodología de Desarrollo establecida por la DEGT.
- VII. Deberá capacitar a los usuarios finales en la operación de la nueva funcionalidad, así como realizar la creación de los manuales de operación de los mismos.
- VIII. Los desarrollos deberán ser hospedados en la infraestructura que determine la DEGT. Sin embargo, “El Prestador del Servicio” deberá contar con el hardware que se requiera para la creación de ambientes de desarrollo y calidad en caso de ser necesario.
- IX. Deberá realizar la instalación de ambientes y despliegue de nuevas versiones del aplicativo.



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 009/2018**

**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES y MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA y MEDIACIÓN, Y PEOPLENET META 4 PARA TRIBUNAL Y
CONSEJO**

- X. La gestión de los diversos cambios a los elementos del sistema deberá controlarse a través del versionamiento del mismo.

4. Capacitación

"El Prestador del Servicio" proporcionará las capacitaciones que la DEGT le solicite para:

- Capacitación (transferencia tecnológica) en el conocimiento técnico.
- Capacitación a usuarios finales por cada perfil definido.
- Capacitación en el funcionamiento administrativo, reglas de negocio y uso del sistema.

En cada sesión de capacitación de los 3 niveles de Soporte, "El Prestador del Servicio" proporcionará lo siguiente:

- Manual impreso de acuerdo a la capacitación que se requiera.
- Manual técnico impreso en el caso de transferencia tecnológica.
- Manuales y procedimientos impresos para la atención de usuarios y flujos del sistema

"El Prestador del Servicio" presentará previo a las mismas, el personal que solicite "El Tribunal" para la impartición de la capacitación, el calendario y el perfil de las personas (técnico y usuario final) que deben tomar dicha capacitación, indicando el tiempo y duración en horas, considerando su impartición en las instalaciones de "El Tribunal" y proporcionando una constancia a los participantes al término de la capacitación.

5. Niveles de Servicio (Service level agreement)

Las siguientes tablas muestran los niveles de servicio que deberá cubrir "El Prestador del Servicio":

5.1. Generales

Servicio Solicitado	Evaluación
1. Cumplimiento a las garantías y entregables que no tengan la calidad esperada	Deberá corregirlo en los tiempos especificados para la garantía, de lo contrario se penalizará, además de corregir el error sin costo. No se facturará ningún entregable que no se considere como "concluido".
2. Reemplazo de un recurso	Máximo 5 días naturales a partir de la solicitud formal de reemplazo de un recurso o del aviso por parte del Prestador del Servicio, presentando mínimo 3 propuestas.
3. Asignación de recursos	Máximo 3 días hábiles a partir de la solicitud formal por parte de la DEGT.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 009/2018**

TSJCDMX

**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES y MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA y MEDIACIÓN, Y PEOPLENET META 4 PARA TRIBUNAL Y
CONSEJO**

5.2. Soporte a la Operación Primero y Segundo Nivel:

Continuidad del Sistema en operación	Severidad	Tiempo de Solución
Cuando la solución a la solicitud (ticket) sea indispensable para la continuidad de la operación del Tribunal.	Crítica	2 horas
Cualquier otra afectación que no afecte la continuidad de la operación.	Media	8 horas
Cualquier solicitud extraordinaria de atención especial.	Baja	24 horas

El tiempo se medirá a partir que el CAT notifique al Prestador del Servicio y se concluirá cuando este responda al CAT que ha atendido la solicitud.

5.3. Soporte Tercer Nivel

Servicio Solicitado	Evaluación
1. Cumplimiento en los tiempos establecidos en cronogramas de trabajo	Se medirá con la conclusión del requerimiento conforme a la fecha establecida en el cronograma. Se debe tener todo lo mencionado en la sección de Entregables, para que este se considere entregado.
2. Cumplimiento en el tiempo de respuesta para la toma de decisiones gerenciales por parte del Participante.	Máximo de 2 horas a partir de que se le sea solicitado expresamente la toma de decisiones.

6. Penalizaciones

"El Prestador del Servicio" está de acuerdo que en caso de no cubrir los niveles de servicio esperados se aplicarán las siguientes penalizaciones:

6.1. Generales

Servicio Solicitado	Penalización por incumplimiento
1. Cumplimiento a las garantías y entregables que no tengan la calidad esperada	0.5% por día de incumplimiento en la entrega.
2. Remplazo de un recurso	0.5% por día que tarde en presentarse en las instalaciones del Tribunal.



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 009/2018**

**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES y MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA y MEDIACIÓN, Y PEOPLENET META 4 PARA TRIBUNAL Y
CONSEJO**

Servicio Solicitado	Penalización por incumplimiento
3. Asignación de recursos	0.5% por día que tarde en presentarse en las instalaciones del Tribunal.

Los anteriores porcentajes sobre el monto total facturado mensual, sin incluir el I.V.A.

6.2. Soporte a la Operación Primero y Segundo Niveles:

Continuidad del Sistema en operación	Severidad	Tiempo de Solución fuera de rango
Cuando la solución a la solicitud (ticket) sea indispensable para la continuidad de la operación del Tribunal.	Crítica	0.75% por cada hora de retraso
Cualquier otra afectación en el sistema o solicitud a la operación.	Media.	0.5% por cada hora de retraso
Cualquier solicitud extraordinaria de atención especial.	Baja.	0.4% por cada hora de retraso

Los anteriores porcentajes sobre el monto total facturado mensual, sin incluir el I.V.A.

6.3. Soporte Tercer Nivel

Servicio Solicitado	Penalización por incumplimiento
1. Cumplimiento en los tiempos establecidos en cronogramas de trabajo	10% de las horas señaladas en el cronograma de trabajo por cada día de atraso conforme a la fecha establecida para la entrega del requerimiento
2. Cumplimiento en el tiempo de respuesta para la toma de decisiones gerenciales por parte del Participante.	5% por cada hora de retraso conforme a las horas totales estipuladas en el cronograma establecido para el cumplimiento del requerimiento.

7. Entregables

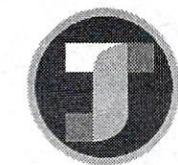
7.1. Generales

Al inicio del servicio "El Prestador del Servicio" entregará:

- I. Un mínimo de 5 recursos con los perfiles requeridos en el presente anexo sección "Requisitos del Personal"; mismos que deben de estar con disponibilidad inmediata.

El número total de recursos se acordará con la DEGT.

- II. Presentará al personal acorde a los perfiles presentados durante el proceso de licitación, incluyendo organigrama de funciones, cargos y cantidad del personal técnico que brindará el servicio de atención en todos sus niveles.



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 009/2018**

**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES y MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA y MEDIACIÓN, Y PEOPLENET META 4 PARA TRIBUNAL Y
CONSEJO**

- III. El personal propuesto por "El Prestador del Servicio" será entrevistado, evaluado y autorizado por personal de la DEGT
- IV. Los entregables podrán ser proporcionados en medio digital o impresos previo acuerdo con la DEGT.

7.2. Soporte a la Operación Primero y Segundo Niveles

Adicionalmente "El Prestador del Servicio" entregará para estos niveles de soporte:

- I. Reporte mensual de solicitudes (tickets) resueltas (apoyos, asesorías, solicitudes de servicio de soporte técnico)
- II. Reporte mensual detallando las actividades que se realizaron para resolver las solicitudes (detalle de servicio por ticket).
- III. Registro y reporte mensual de capacitaciones que se atendieron.
- IV. Lista de asistencias de capacitaciones de reforzamiento de funcionalidad existente.
- V. Reporte de mantenimiento a bases de datos.
- VI. Reporte de migraciones y creación de ambientes.
- VII. Reporte de las actualizaciones de software realizadas.
- VIII. Guía técnica de las actualizaciones de software realizadas

7.3. Soporte Tercer Nivel

"El Prestador del Servicio" concuerda en que los entregables listados a continuación son definidos por la metodología de la DEGT y que podrán ser modificados, por lo que la siguiente tabla es enunciativa y la selección de entregables definitiva dependerá siempre de la naturaleza del proyecto (requerimiento) y de la complejidad del mismo. Derivado de lo anterior en cada caso se acordará con la DEGT que entregables aplicarán:

- I. Alcance del proyecto (requerimiento)
 - Definición y documentación de los requerimientos específicos del usuario asegurando que los requerimientos cubran el proceso de negocio.
 - Documentación del flujo de trabajo integral de los requerimientos incluyendo las interfaces involucradas.
 - Documento de aceptación del alcance y requerimientos por parte del área usuaria.
 - Estructura de Desglose de Trabajo WBS o EDT incluyendo estimado horas hombres en el desarrollo del proyecto (requerimiento)
 - Cronograma Detallado Definición y documentación del requerimiento
- II. Análisis y Diseño
 - Documento de análisis
 - Diagramas de flujo de negocio
 - Documento de diseño
 - Casos de uso



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 009/2018**

**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES y MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA y MEDIACIÓN, Y PEOPLENET META 4 PARA TRIBUNAL Y
CONSEJO**

- Diagrama ER
- Diccionario de Datos

III. Desarrollo

- Código fuente
- Scripts BD (creación, carga, mantenimiento, depuración, migración)
- Documento de Arquitectura

IV. Integración

- Plan de pruebas
- Escenarios de Pruebas
- Pruebas Unitarias
- Pruebas Integrales

V. Puestas en Operación

- Presentación Ejecutiva
- Paquete de Liberación entregado en ambiente productivo
- Elaboración Manual de Usuario nueva funcionalidad
- Documento que compruebe la capacitación del usuario final

VI. Transición

- Instructivo de Operación de la Solución Tecnológica
- Manual de instalación y configuración
- Capacitación técnica
- Acta de Cierre

VII. Administración

Esta documentación se elabora y actualiza según sea requerida durante la vida del proyecto

- Control de Cambios
- Matriz de Control de Cambios
- Registro de Riesgos y Asuntos
- Minutas
- Reporte de Avance del Proyecto
- Entrega de la Carpeta y CD de los entregables del proyecto

VIII. Control de horas/hombre

Reporte de las horas consumidas por mes. Con el acumulado por requerimiento a lo largo de los meses que comprende el contrato. Todas las mejoras y nuevos requerimientos que impliquen un desarrollo deberán incluirse en el reporte.

8. Lineamientos del Servicio

8.1. Lineamientos Administrativos del Servicio

- I. "El Prestador del Servicio" será responsable de la elaboración y entrega de la totalidad de los entregables en tiempo y forma, de acuerdo con el cronograma de trabajo aprobado.



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 009/2018**

**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES y MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA y MEDIACIÓN, Y PEOPLENET META 4 PARA TRIBUNAL Y
CONSEJO**

- II. Todos los entregables se proporcionarán mensualmente, en por lo menos un tanto original impreso, en carpetas y/o engargolados, a consideración de la DEGT se podrá entregar información de manera digital en CD-RW en dos tantos, una vez validados y firmados serán digitalizados para entregar 2 tantos de CD-RW.
- III. Todos los entregables que se generen por este servicio serán propiedad de la DEGT, desde el formato hasta el contenido sin excepción alguna.
- IV. El tiempo que "El Prestador del Servicio" requiera para correcciones y adecuaciones sobre los entregables, no será contabilizado y aplicarán las penas correspondientes. Un entregable se considera como concluido cuando cumple con los siguientes criterios:
 - "El Prestador del Servicio" ha finalizado el entregable.
 - El documento cumple con todos los estándares aplicables de la DEGT.
 - La información ha sido validada como correcta y completa por la DEGT.
 - Se ha llevado a cabo el procedimiento de entrega administrativa del entregable, asegurando que la última versión se encuentra en los repositorios de información de la DEGT.
- V. La DEGT se reserva el derecho de realizar actividades de Calidad de Soluciones Tecnológicas, de todos los entregables generados durante la ejecución de cada uno de cambios o mejoras mediante la ejecución de inspecciones aleatorias y comparaciones con los estándares. En caso de que la calidad de los entregables no sea la requerida, la DEGT solicitará los ajustes necesarios que aseguren el cumplimiento de los estándares establecidos y "El Prestador del Servicio" aplicará las mejoras sin costo adicional.

8.2. Lineamientos de la Metodología del Soporte Tercer Nivel

"El Prestador del Servicio" cumplirá con la metodología de control establecida por "El Tribunal" para cada uno de los proyectos (requerimientos), a continuación se describe los lineamientos principales para la aplicación de la misma.

- I. "El Prestador del Servicio" se presentará en la DEGT 5 días hábiles después del fallo técnico de la licitación donde se le adjudique el contrato, a fin de formalizar el inicio de servicio de soporte a la operación de Tercer Nivel.
- II. "El Prestador del Servicio" se reunirá con la DEGT, quien expondrá el detalle de la metodología, dicha reunión será documentada en una minuta de trabajo que será firmada por "El Prestador del Servicio" para formalizar la conformidad con la metodología.
- III. Una vez documentado el alcance y la planeación de cada requerimiento, "El Prestador del Servicio" los presentará a la DEGT para obtener su aprobación y dar inicio a las siguientes fases del proyecto.
- IV. La estimación de horas/hombre se entregará máximo 12 horas después de solicitado el requerimiento.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 009/2018**

TSJCDMX

**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES y MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA y MEDIACIÓN, Y PEOPLENET META 4 PARA TRIBUNAL Y
CONSEJO**

- V. "El Prestador del Servicio" tendrá completa disponibilidad de tiempo para participar en las reuniones de trabajo convocadas por "El Tribunal" para cualquier fase de proyecto.
- VI. Las áreas requerentes son corresponsables en el desarrollo y culminación de los requerimientos por lo que "El Prestador del Servicio" documentará su participación desde la definición del requerimiento hasta la aceptación de la funcionalidad desarrollada.

8.3. Lineamientos de Transición del Servicio

Cuando el Prestador del Servicio concluya su relación con el Tribunal, estará obligado a realizar una Transferencia Tecnológica durante un periodo de 30 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DEGT.

9. Requisitos de "El Prestador del Servicio"

9.1. Comprobar Experiencia de la Empresa

El participante deberá presentar la documentación comprobatoria para demostrar su experiencia en proyectos similares, para ello acreditará:

- I. Carta firmada por el representante o apoderado legal del participante, en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que conoce el contenido y alcance de este Anexo y que se compromete a prestar los servicios en los términos señalados en el mismo.
- II. Curriculum Vitae del participante, la experiencia y habilidades del participante, para proveer servicios similares a los requeridos en este anexo, en el Sector Público.
- III. Copia Simple de al menos 2 contratos, suscritos por el proveedor participante con dependencias, entidades o instituciones del Sector Público en la República Mexicana, con los que acredite que cuenta con experiencia y habilidades, para implementar servicios de soporte y proyectos.
- IV. El participante deberá acreditar su cumplimiento de obligaciones fiscales, mediante la presentación del documento en que conste la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, emitida en sentido positivo por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), a nombre del participante, con una vigencia no mayor a 30 días naturales, previo a la fecha de presentación de su propuesta.
- V. El participante deberá acreditar su cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, mediante la presentación del documento en que conste la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, emitida en sentido positivo por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), a nombre del participante, con una vigencia no mayor a 30 días naturales, previo a la fecha de presentación de su propuesta.
- VI. El participante deberá presentar Copia Simple de la Certificación del "Sistema de Gestión de la Calidad" a nombre de su empresa, bajo el estándar ISO 9001:2015.
- VII. El participante deberá comprobar que cuenta con experiencia en Arquitectura Empresarial, mediante la presentación de Copia Simple de al menos 2 contratos suscritos con dependencias, entidades o instituciones del Sector Público.

**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES y MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA y MEDIACIÓN, y PEOPLENET META 4 PARA TRIBUNAL Y
CONSEJO**

- VIII. El participante deberá presentar evidencia que lo acredite como miembro del Open Group en México, en el que se demuestre que cuenta con categoría Silver, como mínimo.

9.2. Requisitos del Personal

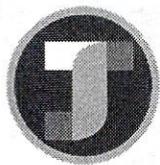
Presentar una estructura organizacional, donde se incluyan al menos uno de cada perfil mencionado a continuación, señalando nombre completo de cada persona que la ocupará (salvo por los perfiles de técnicos primer y segundo nivel, así como técnicos especializados):

- a. Gerente del servicio.
- b. Analista de Negocio en Procesos Jurisdiccionales.
- c. Líder de proyecto.
- d. Técnicos primer y segundo nivel.
- e. Técnicos especializados en soporte tercer nivel (Programadores).

De la lista antes descrita, se requiere en sitio por lo menos 5 recursos, para cubrir los perfiles administrativos y gerenciales. Para el caso de los perfiles técnicos, el número de personas en sitio requeridas será bajo demanda del TSJCDMX.

El Prestador del Servicio deberá asignar o suministrar los recursos humanos, que requiera el TSJCDMX de la lista antes mencionada, durante el periodo y ubicación que se solicite.

- I. Presentar lista de personal y funciones, acorde a su propuesta, que brindará el servicio de atención en todos sus niveles.
- II. Por persona, deberá entregar currículo que muestra experiencia laboral, nivel de estudios, así como documentación que avale la experiencia solicitada al personal de cada nivel del servicio, primero, segundo y tercero. Esta documentación incluirá Cédula, Título, Certificaciones, Constancias de Especialización, Constancias de Curso, Actualización y Acreditaciones aún vigentes en los casos que aplique.
- III. El Gerente del Servicio que también podrá fungir como líder de proyecto para los 3 niveles deberá contar con las siguientes características:
 - a. Licenciatura o Ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales, Informática o afines.
 - b. Experiencia en Administración de Proyectos, mínima de 3 años
 - c. Experiencia en la gestión de Desarrollo y Mantenimiento de sistemas
 - d. Conocimientos de metodologías, PMBOK, ITIL, COBIT (Deseable, presentar Diploma o Constancia de Participación en Curso, de alguna de dichas metodologías).
 - e. Certificación SCRUM (al menos en nivel Master)
 - f. Constancia de Participación en Curso de SAFe Advanced Scrum Master
 - g. Competencias y Habilidades
 - a. Control del personal a su cargo
 - b. Comunicación asertiva
- IV. Para el Analista del negocio en Procesos Jurisdiccionales se solicita contar con las siguientes características:



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 009/2018**

**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES y MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA y MEDIACIÓN, Y PEOPLENET META 4 PARA TRIBUNAL Y
CONSEJO**

- a. Deberá conocer los procesos jurisdiccionales relacionados con los sistemas mencionados en este anexo.
- b. Análisis de requerimientos
- c. Desarrollo de software
- d. Acostumbrado a trabajar bajo presión,
- e. Actitud de servicio,
- f. Capacidad de análisis y planeación,
- g. Pensamiento estratégico, creatividad e innovación, comunicación efectiva.

Escrito firmado por el representante o apoderado legal del participante, bajo protesta de decir verdad, indicando el nombre de una persona que actuará como Líder del Proyecto y/o Gerente del servicio, además de fungir como enlace permanente durante todo el tiempo que dure su ejecución, mismo que no podrá ser sustituido por el participante sin previa autorización por escrito de la DEGT.

9.3. Requisitos del Personal Primero y Segundo Nivel

El personal técnico asignado deberá contar con las características siguientes:

- a. Licenciatura o Ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales, Informática, o afines.
- b. Experiencia en atención de usuarios.
- c. Experiencia en análisis de procesos de negocio y procesamiento de datos.
- d. Experiencia en configuraciones y desarrollos de aplicativos.
- e. Constancia de Participación en Curso de SAFe Advanced Scrum Master
- f. Competencias y Habilidades
 - Actitud de Servicio

9.4. Requisitos del Personal Tercer Nivel

Considerar un Líder de Proyecto que puede ser el Gerente del Servicio el cual deberá contar con los siguientes conocimientos y características:

- a. Licenciatura o Ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales, Informática o afines.
- b. Conocimiento informático y en la operación de sistemas, con experiencia en atención de usuarios, generación de informes y seguimiento de actividades
- c. Experiencia en coordinación de proyectos
- d. Conocimiento de metodología PMBOK
- e. Certificación como Project Management Professional (PMP)
- f. Certificación SCRUM (al menos en nivel Master)
- g. Constancia de Participación en Curso de SAFe Advanced Scrum Master
- h. Competencias y Habilidades
 - Actitud de Servicio
 - Manejo de Conflicto
 - Trabajo en Equipo
 - Toma de decisiones
 - Análisis de riesgos

El personal técnico asignado deberá contar con las características siguientes basado en la naturaleza técnica del proyecto y previa acuerdo con la DEGT:



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
núm. TSJCDMX/LPN - 009/2018**

**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES y MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA y MEDIACIÓN, Y PEOPLENET META 4 PARA TRIBUNAL Y
CONSEJO**

- a. Licenciatura o Ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales, Informática o afines.
- b. Experiencia mínima de 5 años en las tecnologías de desarrollo y base de datos aplicables al proyecto, conforme a lo siguiente:
 - **Base de datos:** Deseable contar con experiencia en el sistema de gestión de base de datos relacional MySQL, ORACLE uso de Store Procedures, uso de Triggers, diseño y administración de BD (Diseño y administración de BD, Migración y tuning de BD, Seguridad de Servidores de BD, Control de Usuarios y Permisos de BD).
 - **Programación de BackUps y Recovery.** Deseable contar con experiencia en Programación de BackUps y Recovery.
 - **Análisis y Diseño:** Experiencia en el levantamiento de requerimientos y análisis de impacto a nivel flujo de negocio y código.
 - **Desarrollo:** Deseable contar con experiencia en diferentes sistemas operativos Linux, Windows, MacOs. Personal con experiencia en el uso de sistemas en procesos de negocio complejos.
 - **Lenguajes de Programación:** PHP, Java, .NET, JQuery, CSS3. Cualquier otro lenguaje orientado a plataforma WEB. Conocimiento en Creación y consumo de WEB SERVICE. XML. JSON.
 - **Desarrollo de sistemas en Modelo Vista Controlador:** Uso de Frameworks y Uso de Clases.
- c. Deseable contar con conocimiento en Oracle Certified Professional
- d. Conocimiento en Java SE 6 o superior.
- e. Conocimiento en Java EE 6 web Services o superior.
- f. Deseable conocimiento en desarrollo de aplicaciones móviles nativas para sistema Android, IOS y Windows Phone, así como el uso de frameworks para aplicaciones hibridas, como cordova, titanium u otros.
- g. Certificación SCRUM (al menos en nivel Master)
- h. Constancia de Participación en Curso de SAFe Advanced Scrum Master
- i. Competencias y Habilidades
 - Actitud de Servicio

10. Garantías

El servicio culminará una vez que "El Prestador del Servicio" cierre los tickets y/o mejoras registrados/as hasta el 31 de diciembre de 2018.

El Prestador del Servicio, al terminar el servicio deberá presentar una carta compromiso donde garantice solucionar cualquier defecto que considere la DEGT por un período mínimo de un año a partir de la culminación del contrato.

Las modificaciones al código o a cualquier entregable, causadas por un mal entendimiento del análisis, (Considerando por mal entendimiento del análisis a todo lo que no corresponda a la funcionalidad descrita y aceptada dentro de toda la documentación y entregables del cambio o mejora), o errores en la construcción y fallas de ejecución, serán cubiertas por "El Prestador del Servicio" sin afectar a las horas inicialmente pactadas ni costo adicional para "El Tribunal".