

TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**

**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, MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA, MEDIACIÓN Y PEOPLENET META 4**

**PARTIDA 3. SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET
META4, CONSEJO. (GRUPO 2)**

**ANEXO "A"
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

1. Definiciones y acrónimos

Término / Acrónimo	Descripción
BD	Base de Datos
CAT	Centro de Atención Telefónica Institucional
COBIT	Objetivos de Control para Información y Tecnologías Relacionadas (COBIT, en inglés: Control Objectives for Information and related Technology)
CRM	Gestión de relaciones con los clientes
DEGT	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
ER	Diagrama Entidad Relación
ITIL	Information Technology Infrastructure Library - Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información
SQL Server	Manejador de bases de datos producido por basado en el modelo relacional.
CJCDMX	Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.
WBS	Estructura de Descomposición del Trabajo (EDT), en inglés Work Breakdown Structure o WBS
Interfaz	Comunicación o acción entre un sistema y otro
PeopleNet Meta 4	Sistema de Gestión de Recursos Humanos

2. Alcance del Servicio

El Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México a través de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica requiere proporcionar el servicio de Soporte a la Operación y mantenimiento del Sistema PeopleNet Meta 4 en sus 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 aplicará al Soporte a la Operación de Tercer Nivel para cambios y mejoras acorde a las horas/hombre acordadas por cada requerimiento.



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

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, MULTAS, INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA, MEDIACIÓN Y PEOPLENET META 4

Para el caso de soporte de tercer nivel el Prestador del Servicio deberá ofertar 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.

El Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México implementó el Sistema de Gestión de Recursos Humanos PeopleNet Meta 4 el cuál se encuentra en la versión 8.2 y el Sistema de Control de Asistencia e Incidencias que serán objeto de las actividades del soporte consideradas en la presente propuesta técnica.

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. Adquirir las licencias necesarias para el 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.
- VIII. Crear copias del manual de usuario ya sea en medio magnético o impreso acorde a la solicitud de la DEGT.

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 deberá brindar 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.



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**

**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, MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA, MEDIACIÓN Y PEOPLENET META 4**

- Depuración de BD y almacenamiento.
 - Soporte y atención de fallas de operación y configuración del sistema.
- V. Respaldar el sistema en sus diferentes ambientes (aplicativo y base de datos)
- 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 la plataforma tecnológica en la que está basado el sistema PeopleNet Meta 4 y de cualquier software asociado a la solución tecnológica del presente anexo, que optimice y/o permita el correcto funcionamiento en su operación.
- X. Adecuaciones y/o actualizaciones que se requieran cuando se presente alguna modificación a la normatividad que rige al Sistema.

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 proporciona 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 inicial de 8:00 am a 19:00 pm, 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.



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**

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, MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA, MEDIACIÓN Y PEOPLENET META 4**

- VII. Deberá capacitar a los usuarios finales en la operación de la nueva funcionalidad así como realizará 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 requiere 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.
- X. La gestión de los diversos cambios a los elementos del sistema deberá controlarse a través del versionamiento del mismo.

3.4 Metodología de Soporte

La DEGT cuenta con una metodología de desarrollo y soporte propio, sin embargo es importante que el proveedor adjudicado cuente con la experiencia y las mejores prácticas internacionales. El proveedor deberá presentar un modelo metodológico basado en prácticas internacionales de soporte a la operación; para lo cual, deberá presentar un documento descriptivo de su proceso de soporte.

El proveedor deberá apegarse a la metodología de la DEGT.

4. Capacitación

El Prestador del Servicio debe proporcionar 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 deberá proporcionar 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 deberá presentar previo a las mismas, el personal que solicite el CJCDMX para la impartición de la capacitación, así como 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 del CJCDMX 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:

5.4 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 le penalizara, además de corregir el error sin costo. No se facturará ningún entregable que no se considere como



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica

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, MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA, MEDIACIÓN Y PEOPLENET META 4**

Servicio Solicitado	Evaluación
	"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.

5.5 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 Consejo.	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.

5.6 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

De no cubrir los niveles de servicio esperados se aplicarán las siguientes penalizaciones:



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**

**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, MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLOGICA, MEDIACIÓN Y PEOPLENET META 4**

6.4 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. Reemplazo de un recurso	0.5% por día que tarde en presentarse en las instalaciones del Consejo.
3. Asignación de recursos	0.5% por día que tarde en presentarse en las instalaciones del Consejo.

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

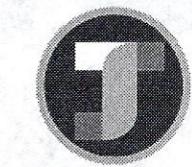
6.5 Soporte a la Operación Primero y Segundo Niveles:

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 Consejo.	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.

6.6 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.



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**

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, MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA, MEDIACIÓN Y PEOPLENET META 4**

7. Entregables

7.4 Generales

Al inicio del servicio el Prestador del Servicio entregará:

- I. Carta compromiso, firmada por el representante o apoderado legal, que los recursos asignados al proyecto son los mismos que especificó en su propuesta técnica y que estos no se cambiaran durante la vigencia del contrato, especificando el nombre completo y función de cada uno de ellos.
- II. 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, en proporción a la cantidad de requerimientos de los usuarios finales.
- III. Presentará al personal acorde a la documentación entregada 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, cada uno de ellos con una identificación oficial y una identificación de la empresa prestadora del servicio.
- IV. El personal propuesto por el Prestador del Servicio será entrevistado, evaluado y autorizado por personal de la DEGT.
- V. Los entregables podrán ser proporcionados en medio digital o impresos previo acuerdo con la DEGT.

7.5 Soporte a la Operación Primero y Segundo Niveles

- 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, anexando la lista de asistencias de capacitaciones.
- IV. Reporte de mantenimiento a bases de datos.
- V. Reporte de migraciones y creación de ambientes.
- VI. Reporte de las actualizaciones de software realizadas, el cuál deberá anexar la guía técnica de las actualizaciones de software realizadas.
- VII. Listado de actualizaciones menores y mayores y/o parches que publique el fabricante Meta4 y que se apliquen a la solución tecnológica del presente contrato, acompañado de un CD que contenga los programas de actualización descritos en el listado. En caso de que no se libere ninguna actualización, se deberá presentar carta firmada por el representante o apoderado legal indicando que el fabricante Meta4 no liberó ninguna actualización en el periodo reportado.

7.6 Soporte Tercer Nivel

Los entregables listados a continuación son definidos por la metodología de la DEGT mismos 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 el Prestador del Servicio que entregables aplicarán:



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**

**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, MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA, MEDIACIÓN Y PEOPLENET META 4**

- I. Alcance del proyecto (requerimiento)
 - o Definición y documentación de los requerimientos específicos del usuario asegurando que los requerimientos cubran el proceso de negocio.
 - o Documentación del flujo de trabajo integral de los requerimientos incluyendo las interfaces involucradas.
 - o Documento de aceptación del alcance y requerimientos por parte del área usuaria.
 - o Estructura de Desglose de Trabajo WBS o EDT incluyendo estimado horas hombres en el desarrollo del proyecto (requerimiento)
 - o Cronograma Detallado Definición y documentación del requerimiento
- II. Análisis y Diseño
 - o Diagramas de flujo de negocio
 - o Casos de uso
- III. Desarrollo
 - o Código fuente y/o configuración.
 - o Lista maestra de configuración "CLM"
- IV. Integración
 - o Plan de pruebas
 - o Escenarios de Pruebas
 - o Pruebas Unitarias
 - o Pruebas Integrales
- V. Puestas en Operación
 - o Presentación Ejecutiva
 - o Paquete de Liberación entregado en ambiente productivo
 - o Elaboración Manual de Usuario nueva funcionalidad
 - o Documento que compruebe la capacitación del usuario final
- VI. Transición
 - o Instructivo de Operación de la Solución Tecnológica
 - o Manual de instalación y configuración
 - o Capacitación técnica
 - o Acta de Cierre
- VII. Administración

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

 - o Control de Cambios
 - o Matriz de Control de Cambios
 - o Registro de Riesgos y Asuntos
 - o Minutas
 - o Reporte de Avance del Proyecto
 - o 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.



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**

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, MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA, MEDIACIÓN Y PEOPLENET META 4**

8. Lineamientos del Servicio

8.1 Lineamientos Administrativos del Servicio

- I. El Prestador del Servicio es el responsable de la elaboración y entrega de la totalidad de los entregables en tiempo y forma, de acuerdo al cronograma de trabajo aprobado.
- II. Todos los entregables deberán proporcionarse 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 deberán ser digitalizados y 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:
 - o El Prestador del Servicio ha finalizado el entregable.
 - o El documento cumple con todos los estándares aplicables de la DEGT.
 - o La información ha sido validada como correcta y completa por el la DEGT.
 - o 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 deberá aplicar las mejoras sin costo adicional.

8.2 Lineamientos de la Metodología del Soporte Tercer Nivel

El Prestador del Servicio deberá cumplir con la metodología de control establecida por la convocante 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 deberá presentarse con la convocante 24 hrs. hábiles después de fallo técnico de esta licitación a fin de formalizar el inicio de servicio de soporte a la operación de Tercer Nivel.
- II. Se realizará reunión con Prestador del Servicio en donde la DEGT expondrá el detalle de la metodología, dicha reunión será documentada en una minuta de trabajo que deberá ser firmada por el Prestador del Servicio para formalizar conformidad con la metodología.
- III. Una vez documentado el alcance y la planeación de cada requerimiento, el Prestador del Servicio deberá presentarlos al CJCDMX para obtener su aprobación y dar inicio a las siguientes fases del proyecto.
- IV. La estimación de horas/hombre deberá entregarse dentro de los próximos 5 días de realizado el requerimiento.
- V. El Prestador del Servicio tendrá completa disponibilidad de tiempo para participar en las reuniones de trabajo convocadas por el CJCDMX para cualquier fase de proyecto.
- VI. Las áreas requirentes son corresponsables en el desarrollo y culminación de los requerimientos por lo que el Prestador del Servicio deberá documentar su participación



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**

**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, MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA, MEDIACIÓN Y PEOPLENET META 4**

desde la definición del requerimiento hasta la aceptación de la funcionalidad desarrollada.

8.3 Lineamientos de Transición del Servicio

- I. Cuando el Prestador del Servicio concluya su relación con el Consejo, estará obligado a realizar una Transferencia Tecnológica durante un periodo de 30 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DEGT.
- II. Toda actividad relacionada a la migración de los sistemas del presente anexo hacia la infraestructura que designe el Consejo correrá a cargo del Prestador del Servicio sin costo adicional para el Consejo.

9. Requisitos del Participante

9.3 Comprobar Experiencia y Especialidad de la Empresa

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

- I. Carta firmada por el representante o apoderado legal del participante, bajo protesta de decir verdad, indicando la experiencia y las habilidades para proveer estos servicios en el Sector Privado y en el Sector Público.
- II. El licitante deberá acreditar que cuenta con experiencia en la prestación de servicios de tecnología de la información en procesos y sistemas de gestión de nómina:

Sector Público:

1. Copia simple de mínimo 2 contratos con sector público con una vigencia mínima de 12 meses
2. Se deberá acreditar una experiencia mínima de 48 meses
3. Que contenga información que permita validar como mínimo: número o identificador del contrato, objeto, vigencia y razón social de las partes que lo suscriben,
4. Que estén debidamente formalizados y con las firmas autógrafas de quienes lo suscriben.
5. Que los contratos se hayan celebrado dentro de los 5 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones,
6. Que el objeto sea similar a alguno de los siguientes servicios:
 - Servicios de implementación de la plataforma meta 4
 - Servicios de soporte de la plataforma meta 4
 - Servicios de integración y/o desarrollo de sistemas de Recursos Humanos
7. Que cuenten con un anexo técnico integrado que permita validar el objeto del mismo



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**

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, MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA, MEDIACIÓN Y PEOPLENET META 4**

Se deberá adjuntar un escrito libre en papel membretado y firmado por el representante o apoderado legal, donde liste los contratos presentados, y resuma en qué consistieron los servicios prestados.

Sector Privado:

1. Copia simple de mínimo 3 contratos con sector público con una vigencia mínima de 12 meses
2. Se deberá acreditar una experiencia mínima de 60 meses
3. Que contenga información que permita validar como mínimo: número o identificador del contrato, objeto, vigencia y razón social de las partes que lo suscriben,
4. Que estén debidamente formalizados y con las firmas autógrafas de quienes lo suscriben.
5. Que los contratos se hayan celebrado dentro de los 7 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones,
6. Que el objeto sea similar a alguno de los siguientes servicios:
 - * Servicios de implementación de la plataforma meta 4
 - * Servicios de soporte de la plataforma meta 4
 - * Servicios de integración y/o desarrollo de sistemas de Recursos Humanos
7. Que cuenten con un anexo técnico integrado que permita validar el objeto del mismo

Se deberá adjuntar un escrito libre en papel membretado y firmado por el representante o apoderado legal, donde liste los contratos presentados, y resuma en qué consistieron los servicios prestados.

9.4 Requisitos del Personal

- I. 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:
 - a. Gerente del Servicio
 - b. Analista de Negocio
 - c. Líder de Proyecto.
 - d. Técnicos de soporte
 - e. Técnicos especializados

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, cumpliendo con lo especificado en este Anexo.

Para cada uno de los recursos solicitados, el licitante deberá presentar currículum que contenga la siguiente información:

- a) Escolaridad



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**

PROCEDIMIENTO DE LICITACION PÚBLICA NACIONAL

núm. TSJCDMX/LPN - 009/2018

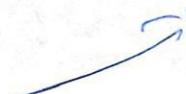
**SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS
DE MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES, MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLOGICA, MEDIACIÓN Y PEOPLENET META 4**

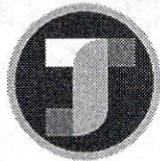
- b) Cursos y certificaciones
- c) Experiencia asociada con la especificada para cada uno de los perfiles

Para cada uno de los perfiles, anexar currículum vitae de los trabajadores que realizarán el servicio, relacionando el nombre de los trabajadores y presentando por cada uno de ellos copia simple los documentos que acrediten que están capacitados para prestar el servicio objeto de este procedimiento (Certificaciones, Constancias de Capacitación, Actualización, Diplomas de Cursos, etc.), los cuales se encuentran especificados en los Anexos "A1" y "A2".

A continuación se describen las capacidades que el recurso propuesto por el licitante debe cumplir:

- II. Para el Gerente del Servicio quien también puede fungir como Líder de Proyecto deberá contar con las siguientes características:
 - a. Titulado en un área de TI, presentando copia del título y/o cédula profesional.
 - b. Manejo de conflictos, habilidad de mediación y actitud de servicio,
 - c. Experiencia en Administración de Proyectos, mínima de 3 años
 - d. Control del personal a su cargo
 - e. Experiencia en la gestión de Desarrollo y Mantenimiento de sistemas
 - f. Comunicación asertiva
 - g. El recurso propuesto deberá obligatoriamente contar con las siguientes certificaciones vigentes:
 - Certificación PMP Project Management Professional
 - CERTIFICACION ITIL FOUNDATIONS V3
 - Certificación COBIT 5 Fundamentos
 - Certificación SCRUM Master
 - Certificación TOGAF 9 Foundation o superior
- III. Para el Analista de Negocio se solicita contar con las siguientes características:
 - a. Titulado en un área de TI, presentando copia del título y/o cédula profesional.
 - b. Experiencia mínima de 3 años en el área de Recursos Humanos en la parte de manejo de Incidencias, justificantes, etc
 - c. Experiencia en la gestión de Desarrollo y Mantenimiento de sistemas
 - d. Comunicación asertiva
 - e. El recurso propuesto deberá obligatoriamente contar con las siguientes certificaciones vigentes:
 - Certificación Certificación ISTQB Foundation Level STQB
 - Diploma o constancia de curso en análisis y diseño UML
 - Diploma o constancia de curso de Meta 4
- IV. Para el Líder de Proyecto, quien pude ser el Gerente del Servicio, se solicita cumpla con lo siguiente:
 - a. Titulado en un área de TI, presentando copia del título y/o cédula profesional.
 - b. Curriculum donde indique experiencia laboral y nivel de estudios
 - c. Experiencia en administración de proyectos de al menos 3 años
 - d. El recurso propuesto deberá obligatoriamente contar con las siguientes certificaciones vigentes:
 - Certificación en PMP Project Management Professional
 - Certificación SCRUM Master





TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**

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, MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA, MEDIACIÓN Y PEOPLENET META 4**

- Certificación ITIL Operational Support and Analysis
- e. Conocimientos informáticos y en la operación del sistema, con experiencia en atención de usuarios, generación de informes y seguimiento de actividades.
- f. Manejo de conflictos, habilidad de mediación y actitud de servicio,
- g. Experiencia en el control del personal a su cargo
- h. Experiencia en la gestión de Desarrollo y Mantenimiento de sistemas
- i. Comunicación asertiva
- j. Trabajo en equipo
- k. Toma de decisiones
- l. Análisis de Riesgos
- m. Carta firmada por el representante o apoderado legal del participante, bajo protesta de decir verdad, indicando el nombre de la 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 durante la vigencia del servicio por el participante sin previa autorización por escrito de la DEGT del TSJCDMX y que atenderá cualquier petición de la DEGT relacionada con el personal que se encuentre trabajando en los requerimientos entregados.

V. Para los técnicos de soporte se solicita cumplan con lo siguiente:

- a. Curriculum donde indique, como mínimo, experiencia laboral y nivel de estudios
- b. Experiencia en administración de proyectos de al menos 3 años
- c. Actitud de servicio.
- d. Experiencia en soporte, desarrollo y administración de sistemas.
- e. Experiencia en análisis de procesos de negocio y procesamiento de datos
- f. Certificación ORACLE Data Base SQL Certified Expert
- g. Certificación técnica del Sistema PeopleNet Meta 4 o en su caso, al menos constancias de asistencia a 1 curso técnico y 1 curso funcional del Sistema PeopleNet Meta 4.
- h. Experiencia en implementación de módulos en el Sistema PeopleNet Meta 4
- i. Actitud de Servicio.

VI. Para los técnicos especializados se solicita cumplan con lo siguiente:

- a. Curriculum donde indique, como mínimo, experiencia laboral y nivel de estudios
- b. Especialista técnico informático y en la operación del sistema, con experiencia en atención de usuarios, generación de informes y manejo de base de datos SQL Server.
- c. Experiencia en implementación de módulos en el Sistema PeopleNet Meta 4
- d. Actitud de Servicio.
- e. Certificación ORACLE Data Base SQL Certified Expert
- f. Certificación técnica del Sistema PeopleNet Meta 4 o en su caso, al menos constancias de asistencia a 1 curso técnico y 1 curso funcional del Sistema PeopleNet Meta 4.



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**

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, MULTAS, INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA, MEDIACIÓN Y PEOPLENET META 4**

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 del 2018, con independencia de la garantía solicitada en las bases de la licitación.

El Prestador del 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, deberán ser cubiertas por el Prestador del Servicio sin afectar a las horas inicialmente pactadas ni costo adicional para la Convocante.