

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019

SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"

1.- DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

ACRÓNIMOS	DEFINICIONES
TSJCDMX	Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
CJCDMX	Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.
ACD	(Automatic Call Distributor) – Distribución Automática de Llamadas.
CID	(Caller Identification)- Identificador de Llamadas.
ANI	(Automatic Number Identification) – Identificador automático de llamadas.
CRM	(Customer Relationship Management – Gestión de relaciones con los clientes.)
CAT	Centro de Atención Telefónica Institucional.
PBX	Concentrador y distribuidor de llamadas.
HOLD	Llamada en espera.
ISDN	Sistema de procesamiento de llamadas.
SIP	Estándar de Internet para voz en tiempo real.
E1	Formato de transmisión digital.
IVR	(Interactive Voice Response) – Respuesta de Voz Interactiva.
CAMPAÑA	Conjunto de actos para conseguir un fin, conjunto de números, agentes, etc.
TICKET	Número identificador del reporte generado.

2.- ALCANCES (REQUERIMIENTOS)

Contar con un Centro de Atención Telefónica Institucional con un solo número telefónico para usuarios internos y externos, para atender a través de esta vía, requerimientos y/o consultas de servicios a un universo de usuarios de “El Tribunal” Superior de Justicia de la Ciudad de México, con el propósito de centralizar todos los requerimientos y proporcionar un primer nivel de soporte y atención y solución; que permita consultar las incidencias abiertas y hacer un seguimiento de las mismas.

“El Prestador del Servicio” atenderá a grupos de usuarios de los servicios prioritarios que ofrecen el TSJCDMX y CJCDMX entre los cuales se encuentran:

No.	DESCRIPCIÓN
1	CCTV
2	MACROSISTEMA
3	COMUNICACIONES
4	DMS (SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS)
5	CONTROLADOR DE DOMINIO
6	FOTOCOPIADO
7	INFRAESTRUCTURA DE COMPUTO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019

SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"

No.	DESCRIPCIÓN
8	LIBROS DIGITALES
9	META 4
10	ORALIDAD
11	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN (PRIVATE BRANCH EXCHANGE – PBX)
12	PIC (PLATAFORMA INTEGRAL DE COBRO)
13	SAP (SISTEMAS, APLICACIONES Y PRODUCTOS – SYSTEMW ANWENDUNGEN UND PRODUKTE)
14	SISTEMA INTEGRAL DE RESOLUCIONES (SICOR)
15	SISTEMA DE GESTION JUDICIAL PENAL (BPM)
16	SISTEMA DE MEDIACION
17	SISTEMA DE MEDIDAS CAUTELARES
18	SISTEMA DE MULTAS
19	SISTEMA DE NOTIFICACIONES
20	SISTEMA DE PSICOLOGIA
21	SOPORTE DE SISTEMAS
22	UPS (SISTEMA DE ALIMENTACION ININTERRUMPIDA)
23	INFORMATIVO
24	CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL
25	SISTEMA INTEGRAL DE CONSULTA DE EXPEDIENTES (SICE)
26	SIARA (SISTEMA DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACION DE AUTORIDAD DE LA CNBV)

El listado anterior es enunciativo, no limitativo, por ello puede crecer o disminuir si así lo requieran las necesidades del TSJCDMX y CJCDMX.

3.- INFRAESTRUCTURA

“El Prestador del Servicio” deberá contar como mínimo con la siguiente infraestructura:

3.1.- Telefonía

“El Prestador del Servicio” deberá contar con los siguientes requerimientos:

- Un Sistema de Telefonía IP (Call Center) basado en Protocolo SIP el cual deberá estar interconectado a la infraestructura del TSJCDMX a través de troncales SIP, con la capacidad de recibir por lo menos 30 llamadas simultáneas y que a través de una sola interface de control permita a los agentes tener tono de marcado para llamadas internas o externas, además de las funcionalidades de un teléfono convencional como tomar y realizar llamadas externas o internas, conferencia, transferencia, llamada en espera, entre otros.

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019

SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"

- Implementar los enlaces de comunicación necesarios para garantizar el tráfico de llamadas
- Proveer la infraestructura necesaria para la interconexión satisfactoria entre los equipos de voz del TSJCDMX y de la solución propuesta por el mismo.
- Contar con menús interactivos mediante IVR, dichas características se implementarán bajo solicitud del TSJCDMX.
- Establecer bajo los requerimientos del TSJCDMX, una guía de preguntas para la atención de primer nivel, los cuales deberán ser aplicados para la atención llamadas.
- El servicio del CAT institucional deberá estar alojado y en funcionamiento en las instalaciones de "El Prestador del Servicio" durante la vigencia del contrato, siempre y cuando se mantenga un enlace entre los equipos de comunicación del TSJCDMX y la infraestructura que se proponga para la solución del CAT.
- Se debe brindar una disponibilidad del 99% en las líneas telefónicas.
- La definición del número principal como único punto de contacto entre el CAT y los usuarios la realizará el TSJCDMX.
- Deberá de considerar la infraestructura mínima necesaria para poder cumplir los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo Técnico.

3.2.- Otros medios de contacto

"El Prestador del Servicio" debe contar con la infraestructura necesaria para recibir reportes por correo electrónico o chat institucional.

"El Prestador del Servicio" debe contar con la infraestructura necesaria para notificar a las mesas de ayuda de los servicios incluidos, las incidencias a través de llamadas, correos o chat.

Los servicios anteriores no son limitativos, si fuera necesario incrementar estos para la mejora del servicio, "El Prestador del Servicio" deberá estar en la posibilidad de conectarse a otras tecnologías, tales como WhatsApp, SMS y otros que sean requeridos para varias soluciones.

3.3.- Monitoreo

"El Prestador del Servicio" instalará al menos 3 equipos de cómputo y 3 pantallas tipo LED en las instalaciones del TSJCDMX para monitorear los tickets levantados en tiempo real con las siguientes características mínimas:

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019

SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"

Características mínimas del Equipo de computo	Características mínimas de las pantallas LED
Procesador Intel®I5, RAM mínima de 8 GB, Disco duro mínimo de 1 TB , Con puerto Ethernet y HDMI, Teclado, Mouse y No Break	Tamaño - 50" Diseño de pantalla plana Resolución (píxeles) 1080 p Luz de fondo (retroiluminación de pantalla) led Entrada - HDMI USB - Sí

Se deberá incluir un soporte móvil para cada pantalla, que cuente con un pedestal con ruedas que facilite el movimiento.

“El Prestador del Servicio” deberá proveer al menos, 4 teléfonos inteligentes (Smartphone) con posibilidad de realizar llamadas locales y a celular sin limitaciones, y con datos ilimitados para monitorear los tickets producidos mediante el sistema, y mantener una comunicación efectiva con “El Prestador del Servicio” durante la vigencia del contrato, lo anterior sin costo extra para “El Tribunal”.

4.- PLATAFORMA DE GESTIÓN

“El Prestador del Servicio” deberá de estar certificado en ISO/IEC 29110 y/o NMX-I-059/02-NYCE 2016 (MoProSoft) para proveer y mantener una plataforma de gestión la cual estará basada preferentemente en tecnología .NET con base de datos en SQL Server y debe operar necesariamente bajo el marco de referencia ITIL v3, misma que se encargará de ser el único punto de contacto para la creación, seguimiento, y cierre de tickets por incidencias reportadas. Dicha plataforma pasará al término del contrato mediante sesión de derechos de autor al TSJCDMX.

La sesión de derechos deberá de estar acompañada con el código fuente y la base de datos, ambas debidamente documentadas.

“El Prestador del Servicio” proporcionará a 2 recursos humanos para realizar las actividades de mantenimiento y soporte de la plataforma de gestión (Desarrolladores), entendiendo por ello las actividades para la ejecución de cambios, adicionales en la configuración de flujos, altas y bajas de componentes tecnológicos, modificaciones a las notificaciones, resolución de incidentes de las propias herramienta de gestión de servicios, adecuaciones en las vistas, tableros, mantenimientos a catálogos, mantenimientos de las bases de datos propia de la herramienta de gestión, configuración de reportes y aquellas tareas que sean acordada como parte de la administración y soporte de la plataforma.

“El Prestador del Servicio” deberá incluir las herramientas, licenciamiento y software necesarios para el desarrollo y despliegue de la plataforma de gestión.

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019

SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"

5.- ESTACIONES DE TRABAJO

“El Prestador del Servicio” debe contar con 20 estaciones de trabajo para el personal en sus instalaciones, como mínimo con las siguientes características:

- Mesa de trabajo o escritorio por agente.
- Silla por agente.
- Equipo de cómputo por agente.
- Equipo telefónico físico o virtual por agente.
- Diadema por agente.
- No Break por Agente.

El TSJCDMX asignará espacio de trabajo en sus instalaciones para el supervisor general y los agentes que El Prestador del servicio considere para dar seguimiento a las incidencias con el objetivo de mantener una comunicación y monitoreo permanente de la operación.

6.- SERVICIO

El servicio que ofrece “El Prestador del Servicio” contará mínimo con las siguientes características:

I. Distribución automática de llamadas

Capacidad para distribuir las llamadas entrantes a un grupo de agentes. El ACD puede establecerse basado en reglas o habilidades de los agentes, dependiendo de las necesidades de los programas participantes. El ACD tiene la capacidad de identificar al usuario que llama basado en el CID o ANI de tal suerte que a través de la integración cómputo-telefonía pueda crear una base de datos de usuarios que pueda ser compartida entre los grupos de agentes.

II. Buzón de voz

Capacidad de grabar mensajes de voz de los usuarios cuando éstos no sean atendidos por un agente. Los mensajes de voz son identificados con el CID o ANI para futura referencia o para contactar al usuario que llamó. Los mensajes de voz deben ser ruteados de forma similar a las llamadas telefónicas.

III. Música en espera

Capacidad del servicio para proporcionar música a los usuarios que estén formados en una cola de espera, o a los usuarios que hayan sido puestos en pausa por cualquier razón. Grabación con lo que al usuario se hace de su conocimiento el tiempo en el que será atendido.

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019**

**SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"**

IV. Avisos Institucionales

Capacidad del Servicio para reproducir información institucional a los usuarios que estén formados en una cola de espera, o a los usuarios que hayan sido puestos en pausa por cualquier razón, “El Prestador del Servicio” está obligado a reproducir los avisos mediante la pauta que TSJCDMX estipule, estando en el entendido de que “El Tribunal” brindará el audio institucional y “El Prestador del Servicio” lo reproducirá conforme a las indicaciones.

V. Supervisión

“El Prestador del Servicio” se obliga a brindar acceso al TSJCDMX a una aplicación para monitoreo remoto, en la que se deberá brindar la opción de supervisar a los agentes desde cualquier computadora conectada a internet, dicha aplicación también permitirá la interacción con los agentes, para lo cual se ofrecerán las siguientes posibilidades: escuchar la conversación del agente activo, asistencia o intervención de la llamada, mediante voz. La aplicación estará basada en el uso de visor de internet, con menús intuitivos; que permita además conocer vía remota y en tiempo real la siguiente información:

- Total de llamadas del día.
- Llamadas activas, contestadas, abandonadas y en espera.
- Agentes conectados.
- Estatus y tiempo de conexión de los agentes.
- Grabación de las interacciones.
- Trazabilidad de la llamada.

“El Prestador del Servicio” debe de tener un sistema de CCTV para fines de supervisión de agentes en tiempo real, en el que se pueda visualizar las 20 estaciones de trabajo, desde al menos 3 ángulos (frente, espalda y lateral). Este deberá guardar el video de al menos los últimos 60 días. El “Prestador del Servicio” se compromete a instalar y proporcionar el acceso remoto a este sistema al TSJCDMX.

VI. Grabación

“El Prestador del Servicio” contará con un sistema computarizado automático e integrado a la aplicación para la grabación de las interacciones, lo que permita disponer de la grabación de las llamadas (voz) que los agentes realizan, bajo un formato digital. Se tendrá acceso a las grabaciones de manera ágil, permitiendo el acceso por número de ticket o agente.

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019**

**SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"**

"El Prestador del Servicio" se obliga a proporcionar las grabaciones ocurridas durante la vigencia del contrato, en dado caso que el TSJCDMX las requiera.

Las bases de datos se quedarán en resguardo del TSJCDMX.

VII. Difusión

"El Prestador del Servicio" se obliga a imprimir posters, flyers o material promocional relacionado con el servicio del CAT. Se considerarán durante la prestación del servicio 2 campañas, ejecutadas en los periodos que determine el TSJCDMX.

El TSJCDMX tendrá a disposición el total de los siguientes elementos, para distribuirlos y usarlos de manera conveniente en sus campañas:

- Hasta 500 póster Tamaño tabloide a color
- Hasta 5000 volantes media carta a color

El material arriba mencionado es enunciativo, no limitativo, por lo tanto, si el TSJCDMX lo requiere, "El Prestador de Servicio" deberá proporcionárselo.

VIII. Encuestas

"El Prestador del Servicio" se obliga a realizar vía telefónica a través de los agentes, encuestas de satisfacción, llamadas informativas o de algún otro fin a solicitud de TSJCDMX.

7.- PERSONAL

"El Prestador del Servicio", contará con al menos 1 supervisor general, 1 supervisor operativo, 20 agentes u operadores telefónicos y 2 programadores de soporte a la plataforma de seguimiento.

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019

SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"

Puesto	Plantilla	Títulos y/o Certificaciones	Documentación
Supervisor General	1	<ul style="list-style-type: none"> - Certificación ITIL Foundation V.3. - Curso o Diplomado que avalen su experiencia en el servicio a otorgar. - Contar con curso comprobable de Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de Particulares. - Curso o Diplomado de Centros de Servicio y/o atención a clientes. - 5 años comprobables en implementación, gestión y administración de servicios similares en alguna otra institución gubernamental o análoga. - Titulado de las carreras de Lic. en informática, Ing. Sistemas o a fin. 	<p>Titulo y/o cedula profesional de la licenciatura. Certificación ITIL Foundation V.3.</p> <p>Diploma del curso de Protección de Datos en Posesión de Particulares. Diploma del curso de atención a clientes.</p> <p>5 años de experiencia en Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p>
Supervisor Operativo	1	<p>Certificación ITIL Foundation V.3. Contar con Cursos que avalen su experiencia en el servicio a otorgar.</p> <p>Titulado o tronco de las carreras de Lic. en informática o Ing. Sistemas.</p>	<p>Certificación ITIL Foundation V.3.</p> <p>Titulo, cedula y/o carta de pasante de la licenciatura.</p> <p>3 años de experiencia en Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p>
Agente Operadores Telefónico	20	Curso ITIL Foundation V.3. 2011	<p>Certificación ITIL Foundation V.3.</p> <p>3 años de experiencia en Tecnologías de la Información y/o help desk.</p>
Programador	2	Titulado o tronco de las carreras de Lic. en informática o Ing. sistemas	<p>Titulo y/o cedula profesional de la licenciatura.</p> <p>Experiencia comprobable en desarrollo de aplicaciones web.</p>

El supervisor general será el responsable de:

- El buen desempeño de los operadores para que estos cumplan con cada uno de los pasos del flujo de atención de llamadas, proveerá de lo necesario a los operadores durante las horas de atención, así como también monitoreara las llamadas y capacitara

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019

SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"

a los operadores, asegurándose de que éstos comprendan adecuadamente la información utilizada en la campaña para asegurar la calidad en la atención.

- Entregará los reportes solicitados por el TSJCDMX.
- Documentará los procesos de atención de cada uno de los servicios incluidos en la plataforma.
- Será el enlace con el TSJCDMX para cualquier solicitud.

El supervisor operativo será el responsable de:

- Dirigir la operación de la plantilla de agentes, orientando y solucionando los problemas que puedan presentarse durante las jornadas de operación.
- Supervisar los tickets generados en la herramienta asegurándose de su correcta asignación.
 - Asegurarse de que los agentes sigan correctamente cada uno de los procesos de los servicios y de que los agentes cuenten con la información necesaria para la asignación y solución a primer nivel de las incidencias reportadas.

Agente u Operadores Telefónicos con los que cuente el “El Prestador del Servicio”, se dividirán en 3 grupos:

El primero grupo de 11 agentes deberán atender las llamadas, correos o algún otro medio de contacto de la siguiente manera:

- Recepción de llamada o incidencia por otro medio.
- Contestación de llamada o incidencia por otro medio, mediante el dialogo que el TSJCDMX le indique.
- Asignación de un número de ticket.
- Clasificación de solicitudes de servicio, incidentes, quejas u otras.
- Registro de datos del usuario en la herramienta del CAT institucional, según el tipo de solicitud de servicio y los datos que se le indicaron que deben de proporcionarse.
- Diagnóstico del tipo de servicio (con el diagnóstico realizado, “El Prestador del Servicio” identificará si puede solucionarlo en un 1er nivel).
 - Solución en 1er. Nivel apoyándose de las herramientas que el TSJCDMX proporcione (capacitación, manuales, interfaces, etc.)
 - Asignación.

El segundo grupo de 2 agentes deberá:

- Validar y asignar el seguimiento de incidencias.
- Cerrar ticket a través de llamadas de validación del servicio y/o la que le indique el TSJCDMX.

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019**

**SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"**

Y el tercer grupo de 7 agentes deberá:

- Realizar el seguimiento de incidencias pendientes y gestionar las acciones correspondientes para su solución, documentando siempre las acciones ejecutadas.

El número de agentes por grupo puede variar dependiendo de las necesidades del servicio, siempre que la suma de los tres grupos no sea menor a 20 agentes.

Los programadores serán responsables de realizar las modificaciones necesarias a la plataforma de gestión conforme a las necesidades del TSJCDMX.

8.- HORARIOS DE SERVICIO

El CAT operará en un horario de 8:00 a 16:00 horas con 17 agentes y 1 Supervisor Operativo; Así mismo deberá de contar con 3 agentes en la guardia de las 16:01 a 7:59 horas del día siguiente, los servicios se deberán poder proporcionar las 24 horas, incluyendo sábados, domingos y días festivos (7 x 24 x 365).

Los horarios mencionados arriba son enunciativos, mas no limitativos en dado caso de requerir más tiempo o más recurso se solicitará al prestador del servicio sin costo extra para el TSJCDMX.

9.- NIVELES DE SERVICIO

“El Prestador del Servicio” estará obligado a contar con los siguientes niveles de servicio:

- Porcentaje máximo para que el usuario abandone la llamada - 5%.
- Tiempo máximo para que entre la recepcionista automática - 10 segundos.
- Tiempo máximo para dar inicio a la atención al usuario - 120 segundos.
- Tiempo máximo en contestar por otro medio de contacto - 10 minutos.
- Tiempo promedio de atención de primer nivel de solución, sin asignarlo - 10 minutos.

10.- PENALIZACIONES

La penalización se calculará de manera mensual dejando como límite el total de la fianza del contrato, tomando en cuenta los siguientes puntos de los niveles de servicios:

“El Prestador del Servicio” se compromete a cumplir con los niveles de servicio tal y como lo establece el contrato, de no ser así será merecedor a las penalizaciones conforme lo describe el siguiente cuadro:

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019

SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"

Descripción del servicio	Tiempo y Forma de Medición	Penalización en caso de Incumplimiento
Porcentaje máximo para que el usuario abandone la llamada 5%.	El TSJCDMX extraerá el reporte de la aplicación de supervisión con corte al último día del mes para realizar los cálculos.	0.025% del monto total facturado mensual
Tiempo máximo para que entre la recepcionista automática 10 segundos	El TSJCDMX realizará un monitoreo mensual, donde la muestra de este será de 10% del total de llamadas de entrada y se tomará como parámetro para la aplicación de la penalización por incumplimiento de nivel de servicio.	0.025% del monto total facturado mensual
Tiempo máximo para dar inicio a la atención al usuario 120 segundos.	El TSJCDMX realizará un monitoreo mensual, donde la muestra de este será de 10% del total de llamadas de entrada y se tomará como parámetro para la aplicación de la penalización por incumplimiento de nivel de servicio.	0.025% del monto total facturado mensual
Tiempo máximo de contestar por otro medio 10 minutos	El TSJCDMX realizará un monitoreo mensual, de los medios por los que se realizaron el levantamiento de tickets de los cuales la atención no podrá superar el nivel de servicio establecido	0.025% del monto total facturado mensual
Tiempo promedio de atención de primer nivel de solución, sin asignarlo. 10 minutos	El TSJCDMX tomará una muestra del donde la muestra del 10% del total de llamadas de entrada aleatoriamente y se tomará como parámetro para la aplicación de la penalización por incumplimiento de nivel de servicio.	0.025% del monto total facturado

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019**

**SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"**

De igual forma si “El Prestador del Servicio” incumpliera en alguno de los puntos del presente Anexo se hará merecedor a una penalización 0.025% desde el incumplimiento hasta la reparación de este.

11.- DOCUMENTACIÓN A INCLUIR EN LA PROPUESTA TÉCNICA.

“El Prestador del Servicio” presenta Anexo los siguientes documentos para atender todas las incidencias, quejas u otras de los usuarios internos y externos del TSJCDMX y CJCDMX:

- Currículo de la empresa, donde acredite una experiencia mínima de 5 años.
- Copia de al menos tres contratos con una antigüedad no mayor a tres años, cuyo servicio posea características similares o superiores a los servicios que describe el presente proceso.
- Contar con al menos alguna de las siguientes certificaciones: Certificación ISO/IEC 29110 y/o NMX-I-059/02-NYCE 2016 (MoProSoft).
- Carta firmada por el representante legal en la que se comprometa a entregar los servicios descritos en el numeral 6 “Servicios en General” del presente Anexo Técnico (Distribución Automática de Llamadas, Buzón de Voz, Música de Espera, Avisos Institucionales, Supervisión, Grabación, Difusión, Encuestas).
- Presentación del currículum de su personal donde demuestre lo solicitado en el cuadro “Personal”.
- Carta firmada por el representante legal en la que se compromete a cumplir con lo señalado en el Anexo de “Monitoreo”.
- Carta firmada por el representante legal donde se especifique las características técnicas, de los equipos que utilizará para brindar el servicio solicitado en este Anexo Técnico. Esta documentación deberá presentarse para el caso de:
 - Call Manager
 - IVR
 - Equipos telefónicos
 - Diademas
 - Enlaces de comunicación
 - Equipo de cómputo para monitoreo
 - Pantalla para monitoreo
 - Equipo de cómputo para agentes
- Reporte fotográfico en el que se documente que cuenta con el equipamiento y mobiliario solicitado en el Anexo “ESTACIONES DE TRABAJO”.

13.- REUNIÓN INICIAL

“El Prestador del Servicio” tiene la obligación de planear, operar y supervisar los siguientes servicios, bajo la rectoría que le establezca el administrador del contrato.



TSJCDMX

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019**

**SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"**

Dentro de los primeros 5 días hábiles del periodo señalado en el “Anexo Tecnico “B”, “El Prestador del Servicio” deberá realizar una reunión de trabajo con el personal autorizado por la DEGT; en esta reunión se generará el plan de trabajo para el inicio de operaciones de “El Prestador del Servicio”, se definirá el formato de monitoreo que realizará el TSJCDMX, la reunión se documentara a través de una minuta que deberá ser firmada por todos los participantes y se agregará a la documentación que se integra para el inicio de los servicios, misma que deberán incluirse en el primer entregable del mes junto con lo siguiente:

- Entrega de los teléfonos inteligentes solicitados en el numeral Anexo “Monitoreo”
- Nombres completos con cargo, teléfono de contacto y correo electrónico de las personas que componen la lista de personal presentada en la propuesta técnica.
- Plan de trabajo acordado entre el “El Prestador del Servicio y las áreas involucradas de la DEGT.
- Definir la visita a las instalaciones de “El Prestador del Servicio” para comprobar que cuente físicamente con la infraestructura señalada en el presente documento.

14.- ENTREGABLES

“El Prestador del Servicio” se obliga a remitir la documentación mensual, como parte de los entregables, como máximo cinco primeros días hábiles del siguiente mes.

14.1.- Entregable inicial

“El Prestador del Servicio” junto con su primer entregable mensual, debe presentar su entregable inicial el cual incorporara lo siguiente:

- La documentación descrita en el Anexo “Documentación a incluir en la propuesta técnica”.
- La documentación derivada de la ejecución del Anexo “Reunión inicial”.
- Acta de inicio de servicios

14.2.- Entregable mensual

“El Prestador del Servicio” será el responsable de entregar mensualmente como máximo cinco primeros días hábiles del siguiente mes la información respecto a la ejecución de los servicios:

Llamadas:

- Llamadas recibidas (entrada): Se requiere que indique cuantas llamadas se recibieron, cuántas de ellas terminaron y cuantas fueron abandonadas, la duración promedio por llamada, tiempo promedio en espera y el número de llamada que atendió cada agente.
- Entrega en CD o DVD de los archivos que contengan las llamadas recibidas bajo la siguiente nomenclatura (número de ticket, fecha, nombre del agente que atendió la llamada).

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019

SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"

- Llamadas realizadas (salida): Se requiere que indique duración promedio por llamada y llamadas realizadas por agente.
- Entrega en CD o DVD de los archivos que contengan las llamadas realizadas bajo la siguiente nomenclatura (número de ticket, fecha, nombre del agente que atendió la llamada).

Correo y/o chat:

- Cantidad de Correos recibidos.
- Cantidad de Correos enviados.
- PDF en CD o DVD de cada correo.

Niveles de servicio:

- Porcentaje máximo para que el usuario abandone la llamada.
- Tiempo máximo para que entre la recepcionista automática.
- Tiempo máximo de atención al usuario.
- Tiempo máximo en contestar por otro medio de contacto.
- Tiempo promedio de atención de primer nivel de solución, sin asignarlo.

Reportes específicos, los reportes se realizarán a corte último día del mes a las 11:59 P.M.

- Reporte general de tickets producidos (Número de ticket, grupo donde fue asignado, fecha de creación, fecha y hora de cambio a en curso, fecha y hora que cambio a resuelto, fecha y hora que cambio a cerrado, Tipificación, Descripción, Levantado por, Tipo de reporte (incidencia, queja, consulta, etc.), inmueble y área).
- Tickets producidos por fecha.
- Tickets producidos por área.
- Tickets producidos por horario.
- Tickets producidos por usuario.
- Tipo de Tickets (Incidencia, queja, consulta, etc.).
- Resolutor (tickets abiertos, en curso, resueltos y cerrados).
- Tickets escalados

Capacitación:

- Manuales de Usuario.

Si el "El TSJCDMX" tuviera otra solicitud durante la vigencia de este contrato, la informará con antelación por escrito para incorporar al siguiente entregable mensual.

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019

SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA (CAT)
ANEXO TECNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"

14.3.- Entregable Final

“El Prestador del Servicio” junto con su ultimo entregable mensual debe presentar su entregable final el cual incorporara lo siguiente:

- Base de datos completa con los tickets producidos por mes.
- Base de datos completa de llamadas producidas por mes.
- Catálogos generados durante la vigencia del contrato.
- Categorías y subcategorías aplicadas con corte al último día del contrato.
- Ficha técnica de las modificaciones realizadas a la plataforma de gestión del CAT institucional.
- Sesión de derechos de autor de la plataforma de gestión del CAT hacia el TSJCDMX.
- Servidor con el sistema (código fuente y base de datos) para la consulta posterior de los tickets.
- Acta de cierre de los servicios.

Los entregables deben ir debidamente firmados y rubricados por “El Prestador del Servicio” o en su caso por el Representante Legal.

De igual forma se debe entregar los siguientes aspectos:

- a. Un original del acta de entrega – recepción del servicio.
 - i. El formato de acta de entrega deberá contener la información del periodo al que hace referencia.
 - ii. Cada una de las actas debe estar firmada por el Gerente del Servicio de “El Prestador del Servicio”.
- b. 2 CDS con los archivos PDF de la digitalización del entregable, debidamente rubricados por el Supervisor General de “El Prestador del Servicio” o su Representante Legal.

15.- CAPACITACIÓN

“El Prestador del Servicio” brindará las siguientes capacitaciones al TSJCDMX:

- Operación de la herramienta de gestión del CAT.
- Curso básico, intermedio y avanzado de .NET para la modificación de la herramienta de gestión del CAT.
- Curso de centros de servicio o atención a clientes al personal que el TSJCDMX le indique.
- 1 certificaciones en .NET.
- 2 certificaciones con sus cursos en PMP.
- El prestador del servicio deberá capacitar en las modificaciones de la Plataforma de Gestión al personal que el TSJCDMX le indique, con el fin de poder realizar cambios adicionales en la configuración de flujos, altas y bajas de componentes tecnológicos, modificaciones a las notificaciones, resolución de incidentes de las propias herramienta de gestión de servicios, adecuaciones en las vistas, tableros, mantenimientos a



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN RESTRINGIDA
Núm. TSJCDMX/LPN-0004/2019

SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)
ANEXO TÉCNICO "A"
"DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO"

catálogos, mantenimientos de las bases de datos propia de la herramienta de gestión, configuración de reportes y aquellas tareas que sean acordada como parte de la administración y soporte de la plataforma, al término de la vigencia del contrato.

A handwritten signature is present above a blue ink arrow pointing towards the right side of the page. The arrow originates from the bottom left and points upwards and to the right, ending near the signature.