



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
NÚMERO TSJCDMX/LPN-009/2019

TSJCDMX

“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET  
META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

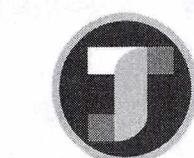
**1. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS**

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.
TSJCDMX	Tribunal Superior de Justicia 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
PMP	Profesional en el Manejo de Proyectos
SCRUM	Metodología para el Desarrollo de Software
TOGAF	Definición de Arquitectura y de Esquema de Arquitectura
ISTQB	Certificación de Pruebas de Software

**2. ALCANCE DEL SERVICIO**

El Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México a través de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica requiere proporcionar el servicio de Soporte en la Operación del Sistema PeopleNet Meta 4 e interfaz entre el Sistema PeopleNet Meta 4 y el Sistema Integral de Gestión de Recursos (SIGER), 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.



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
NÚMERO TSJCDMX/LPN-009/2019**

**“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET  
META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”**

**ANEXO “A”  
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

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.

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.

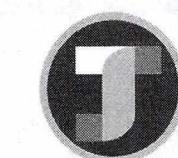
El Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México implementó el Sistema de Gestión de Recursos Humanos PeopleNet Meta 4 el cuál se encuentra en la versión 8.2 la cual será objeto de las actividades del soporte consideradas en la presente propuesta técnica.

**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. Recibir del CAT el reporte (mediante ticket, correo electrónico o SMS) asignado a la solicitud de servicio del usuario final a través del CRM para su solución.
- II. Gestión de los reportes (mediante ticket, correo electrónico o SMS) 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.
- III. Reportar al CAT la solución de las solicitudes (mediante ticket, correo electrónico o SMS) referidas, así como anexar el soporte correspondiente en el CRM.
- IV. Revisar que las solicitudes (mediante ticket, correo electrónico o SMS) atendidas hayan sido cerradas por el CAT.
- V. Elaboración de reportes de solicitudes (mediante ticket, correo electrónico o SMS) atendidas según los requiera la DEGT.
- VI. En caso que se reciban solicitudes directamente de las áreas usuarias deberá reportar al CAT dichos requerimientos para que sea integrado en el CRM.
- VII. Crear copias del manual de usuario ya sea en medio magnético o impreso acorde a la solicitud de la DEGT.
- VIII. Proporcionar un horario de atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante la vigencia del contrato.



“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET  
META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

**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.
  - 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 de cualquier software asociado a la solución tecnológica del presente Anexo, que optimice y/o permita el correcto funcionamiento en su operación, así como de todas aquellas versiones menores y mayores que libere el fabricante Meta4 del producto Meta4 PeopleNet, en todos los módulos que tenga licenciados y derecho de uso el TSJCDMX.
- X. Adecuaciones y/o actualizaciones que se requieran cuando se presente alguna modificación a la normatividad que rige al Sistema.
- XI. Toda actividad relacionada a la migración de los sistemas del presente Anexo hacia la infraestructura que designe el Tribunal correrá a cargo de “El Prestador del Servicio” sin costo adicional para el Tribunal.

**“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET**  
**META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

**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 a 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 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.

**3.4 Atención Telefónica y Recepción de Solicitud de Servicio**

1. Disponibilidad 24x7 durante la vigencia del contrato.
2. Para los períodos vacacionales nacionales y días festivos tal y como lo marca el calendario de labores de “El Tribunal”, se deberán designar al menos dos personas de guardia que manejarán horarios abiertos por medio de números telefónicos y correos electrónicos. Estas personas deberán estar disponibles y

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

---

se asignarán tres días hábiles antes de cada periodo vacacional o días festivos, además de que se pondrán a disposición del personal designado de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.

**3.5 ATENCIÓN EN SITIO:**

1. En cualquier instalación del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
2. Horario de atención acorde a solicitud del personal de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica a fin de cubrir los requerimientos operativos, de mantenimiento, cambios y mejoras.

**3.6 Metodología de Soporte**

Es importante que “El Prestador del Servicio” cuente con la experiencia y las mejores prácticas internacionales. “El Prestador del Servicio” 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 prestador del Servicio” deberá apegarse a la metodología que la DEGT requiera.

**3.7 Capacitación**

“El Prestador del Servicio” debe proporcionar las capacitaciones tanto al personal técnico y/o usuarios finales que la DEGT le solicite, de los trabajos realizados en los tres niveles de soporte, 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 TSJCDMX 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

**“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET**  
**META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

duración en horas, considerando su impartición en las instalaciones del TSJCDMX y proporcionando una constancia a los participantes al término de la capacitación.

#### **4. NIVELES DE SERVICIO**

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

##### **4.1 Generales**

<b>Servicio Solicitado</b>	<b>Evaluación</b>
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 penalizará, además de corregir el error sin costo. No se facturará ningún entregable que no se considere como “concluido”.
2. Reemplazo de personal con un perfil determinado (recurso)	Máximo 5 días naturales a partir de la solicitud formal de reemplazo de una persona o del aviso por parte de “El Prestador del Servicio”, presentando mínimo 3 propuestas.
3. Asignación de personal	Máximo 3 días hábiles a partir de la solicitud formal por parte de la DEGT.

##### **4.2 Soporte a la Operación Primero y Segundo Nivel**

<b>Continuidad del Sistema en operación</b>	<b>Severidad</b>	<b>Tiempo de Solución</b>
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 por ticket, correo electrónico o SMS a “El Prestador del Servicio” y se concluirá cuando este responda al CAT que ha atendido la solicitud.**



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
NÚMERO TSJCDMX/LPN-009/2019

TSJCDMX

“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET  
META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

**4.3 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 “El Prestador del Servicio”	Máximo de 2 horas a partir de que se le sea solicitado expresamente la toma de decisiones.

**5. PENALIZACIONES**

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

**5.1 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. Reemplazo de personal con un perfil determinado (recurso)	0.5% por día que tarde en presentarse en las instalaciones del Tribunal.
3. Asignación de personal	0.5% por día que tarde en presentarse en las instalaciones del Tribunal.

Los anteriores porcentajes se tomarán como base sobre el monto total facturado mensual, antes de I.V.A.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
NÚMERO TSJCDMX/LPN-009/2019

TSJCDMX

“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET  
META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”

**ANEXO “A”**  
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

**5.2 Soporte a la Operación Primero y Segundo Nivel**

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 se tomarán como base sobre el monto total facturado mensual, antes de I.V.A.

**5.3 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 de “El Prestador del Servicio”.	5% por cada hora de retraso conforme a las horas totales estipuladas en el cronograma establecido para el cumplimiento del requerimiento.

Los anteriores porcentajes se tomarán como base sobre el monto total facturado mensual, antes de I.V.A.

**6. ENTREGABLES**

“El Prestador de Servicio” se obliga a remitir como parte de los entregables, como máximo los cinco primeros días hábiles del siguiente mes, dichos entregables deben ir debidamente firmados y rubricados por el Gerente del Servicio de “El Prestador del Servicio” o en su caso por el Representante Legal.

De igual forma se debe entregar los siguientes aspectos:



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
NÚMERO TSJCDMX/LPN-009/2019**

**“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET  
META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”**

**ANEXO “A”  
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

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

**6.1 Generales**

Al inicio del servicio “El Prestador del Servicio” entregará:

- I. Carta compromiso, firmada por el representante legal, que el personal asignado 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 6 personas con los perfiles requeridos en el presente anexo sección “Requisitos del Personal”; mismos que deben de estar con disponibilidad inmediata. El número total de personal se acordará con la DEGT, en proporción a la cantidad de requerimientos de los usuarios finales.
- III. “El Prestador del Servicio” en caso de resultar ganador 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 deberán ser proporcionados en medio digital o impresos previo acuerdo con la DEGT.

**6.2 Soporte a la Operación Primero y Segundo Nivel**

- I. Reporte mensual de solicitudes (mediante tickets, SMS o Correo Electrónico) 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, SMS o Correo Electrónico).
- 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.



“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET  
META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

- 
- VI. Reporte de las actualizaciones de software realizadas, el cual 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.

**6.3 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:

- 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
  - Diagramas de flujo de negocio
  - Casos de uso
- III. Desarrollo
  - Código fuente y/o configuración.
  - Lista maestra de configuración “CLM”
- 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



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
NÚMERO TSJCDMX/LPN-009/2019

TSJCDMX

“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET  
META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

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

**7. LINEAMIENTOS DEL SERVICIO**

**7.1 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:
  - “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.

**“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET**  
**META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

- 
- 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.

**7.2 Lineamientos de la Metodología del Soporte Tercer Nivel**

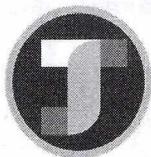
“El Prestador del Servicio” deberá cumplir con la metodología de control establecida por la convocante para cada uno de los proyectos (requerimientos), a continuación, se describe los lineamientos principales para la aplicación de la misma:

- I. “El Prestador del Servicio” adjudicado deberá presentarse con la convocante al día hábil siguiente posterior al fallo de esta licitación, a fin de formalizar el inicio de servicio de soporte a la operación de Tercer Nivel.
- II. Una vez documentado el alcance y la planeación de cada requerimiento, “El Prestador del Servicio” adjudicado deberá presentarlos al TSJCDMX y dar inicio a las siguientes fases del proyecto.
- III. La estimación de horas/hombre deberá entregarse lo antes posible después de haber sido solicitado cualquier requerimiento.
- IV. “El Prestador del Servicio” adjudicado tendrá completa disponibilidad de tiempo para participar en las reuniones de trabajo convocadas por el TSJCDMX para cualquier fase de proyecto.
- V. Las áreas requirentes son corresponsables en el desarrollo y culminación de los requerimientos por lo que el Prestador del Servicio adjudicado deberá documentar su participación desde la definición del requerimiento hasta la aceptación de la funcionalidad desarrollada.

**7.3 Lineamientos de Transición del Servicio**

Cuando “El Prestador del Servicio” esté por concluir su relación contractual con el Tribunal, estará obligado a realizar una Transferencia Tecnológica dentro de los últimos 30 días hábiles antes de su conclusión, a partir de la solicitud formal de la DEGT.

**8. REQUISITOS PARA “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
NÚMERO TSJCDMX/LPN-009/2019**

**“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET  
META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”**

**ANEXO “A”  
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

**8.1 Comprobar Experiencia y Especialidad de la Empresa**

“El Prestador del Servicio” deberá presentar la documentación comprobatoria para demostrar su experiencia y especialidad en proyectos similares, para ello acreditará:

**Sector Público y/o Privado:**

1. Que contenga información que permita validar como mínimo: número o identificador del contrato, objeto, vigencia y razón social de las partes que lo suscriben
2. Que estén debidamente formalizados y con las firmas autógrafas de quienes lo suscriben.
3. Que los contratos se hayan celebrado dentro de los 5 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones
4. 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

**8.2 Estructura Organizacional requerida para el servicio**

“El Prestador del Servicio” deberá presentar una estructura organizacional para la prestación del servicio, donde se incluyan al menos uno de cada perfil mencionado a continuación, señalando nombre completo de cada persona que la ocupará:

- Gerente del Servicio
- Analista de Negocio
- Líder de Proyecto.
- Técnico de soporte
- Técnicos especializados

Para cada uno de los perfiles mencionados con anterioridad, “El Prestador del Servicio” deberá presentar currículum vitae que contenga la siguiente información:

- Escolaridad
- Cursos y certificaciones
- Experiencia asociada con la especificada para cada uno de los perfiles



**“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET  
META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”**

**ANEXO “A”  
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

Además, deberá presentar 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.).

**8.3 Requisitos del Personal**

A continuación, se enlistan los requisitos que se solicitan por cada perfil.

Puesto	Plantilla	Títulos y/o Certificaciones	Experiencia
Gerente del Servicio	1	<p>Contar con Carrera terminada relacionada con tecnologías de la información (TI) o afín. Acreditando mediante copia de la cédula profesional.</p> <p>Contar con las siguientes acreditaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificación PMP</li><li>• Certificación ITIL FOUNDATIONS V3</li><li>• Certificación COBIT 4.1 Fundamentos ó superior</li><li>• Certificación SCRUM Master vigente</li><li>• Diploma o constancia de curso de Meta 4</li><li>• Certificación Information Security Foundation based on ISO/IEC 27002, EXIN, 2017</li></ul>	<p>- Experiencia en Administración de Proyectos, mínima de 3 años en sector público o privado y participación en los últimos 3 años en proyectos similares.</p> <p>- Experiencia en la Gestión de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.</p> <p>- Capacitado para intervenir en los procesos de diseño, desarrollo, implementación y evaluación de proyectos a través de comunicación asertiva y efectiva.</p> <p>- Manejo de conflictos, habilidad de mediación y actitud de servicio.</p> <p>- Control del personal a su cargo.</p>



**TSJCDMX**

**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**NÚMERO TSJCDMX/LPN-009/2019**

**“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET**  
**META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

Líder de proyecto	1	<p>Contar con Carrera terminada, relacionada con tecnologías de la información (TI) o afín. Acreditando mediante copia de la cédula profesional.</p> <p>Contar con las siguientes acreditaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diploma o constancia de curso de Meta 4</li> <li>• Certificación en Scrum Master vigente</li> <li>• Certificación PMP</li> <li>• Certificación ITIL FOUNDATIONS V3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia en administración de proyectos de al menos 3 años</li> <li>- Conocimientos informáticos y en la operación del sistema, con experiencia en atención de usuarios, generación de informes y seguimiento de actividades</li> <li>- Manejo de conflictos, habilidad de mediación y actitud de servicio</li> <li>- Experiencia en el control del personal a su cargo</li> <li>- Experiencia en la gestión de Desarrollo y Mantenimiento de sistemas</li> </ul>
Analista de Negocio	1	<p>Contar con Carrera terminada relacionada con tecnologías de la información (TI) o afín. Acreditando mediante copia de la cédula profesional.</p> <p>Contar con las siguientes acreditaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación ISTQB Foundation Level</li> <li>• Diploma o constancia de curso de Meta 4</li> <li>• Certificación en Scrum Master</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Experiencia mínima de 3 años en el área de Recursos Humanos en la parte de manejo de Incidencias, justificantes, etc.</li> <li>-Experiencia en la gestión de Desarrollo y Mantenimiento de sistemas</li> </ul>
Técnico de soporte	1	<p>Contar con Carrera (terminada o trunca), relacionada con tecnologías de la información (TI) o afín. Incluir copia del documento que avale el nivel)</p> <p>Contar con al menos una de las siguientes acreditaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• -Certificación técnica del Sistema PeopleNet Meta 4</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia de al menos 2 años, participando en proyectos con:</li> <li>- Experiencia en soporte, desarrollo y administración de sistemas</li> <li>- Experiencia en implementación de módulos en el Sistema PeopleNet Meta 4</li> </ul>

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
NÚMERO TSJCDMX/LPN-009/2019



“SOPORTE EN LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PEOPLENET  
META 4 PARA EL TSJCDMX” “GRUPO 1”

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”**

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Constancia de asistencia a 1 curso técnico del Sistema PeopleNet Meta 4</li><li>• Constancia de asistencia a 1 curso funcional del Sistema PeopleNet Meta 4</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Experiencia en análisis de procesos de negocio y procesamiento de datos</li></ul>
Técnico Especializado	2	<p>Contar con Carrera (terminada o trunca), relacionada con tecnologías de la información (TI) o afín. Incluir copia del documento que avale el nivel)</p> <p>Contar con al menos una de las siguientes acreditaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• -Certificación técnica del Sistema PeopleNet Meta 4</li><li>• Constancia de asistencia a 1 curso técnico del Sistema PeopleNet Meta 4</li><li>• Constancia de asistencia a 1 curso funcional del Sistema PeopleNet Meta 4</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Experiencia de al menos 3 años, participando en proyectos con:</li><li>- Experiencia en implementación de módulos en el Sistema PeopleNet Meta 4</li><li>- Experiencia en atención de usuarios, generación de informes y manejo de base de datos SQL Server</li><li>- Actitud de servicio</li></ul>

“El Prestador del Servicio” que resulte adjudicado, deberá asignar al personal solicitado, que requiera el TSJCDMX de la lista antes mencionada, durante el periodo y ubicación que se solicite, cumpliendo con lo especificado en este Anexo.

## 9. GARANTÍAS

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.