

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

1. DESCRIPCIONES Y ACRÓNIMOS

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN
CAT	Centro de Atención Telefónica.
CRM	Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management).
DEGJ	Dirección Ejecutiva de Gestión Judicial.
DEGT	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
“El Licitante”	Persona moral o física que participa en este procedimiento.
“El Prestador del Servicio”	Persona moral o física que, al resultar ganadora de este procedimiento, será la encargada de ejecutar el contrato que se derive.
“El Tribunal”	Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México (TSJCDMX).
Litigantes	Personas que hagan uso del sistema y que no pertenezcan al TSJCDMX.
PMI	El Project Management Institute (PMI) es una de las asociaciones profesionales de miembros más grandes del mundo que cuenta con medio millón de miembros e individuos titulares de sus certificaciones en 180 países
SIGJ	Sistema Integral de Gestión Judicial.
SGJP	Sistema de Gestión Judicial Penal.
SGJMJPA	Sistema de Gestión Judicial en materia de Justicia para Adolescentes.
UGJ	Unidad de Gestión Judicial.
Usuarios internos	Usuarios del TSJCDMX que utilicen el sistema.
SPPA	Sistema Procesal Penal Acusatorio.

2. ALCANCES (REQUERIMIENTOS)

Como parte de las necesidades relativas al Sistema Integral de Gestión Judicial, se presentan los requisitos mínimos que deberán considerarse para la adquisición del “Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Gestión Judicial” el cual está compuesto por:

- Sistema Integral para la Consulta de Resoluciones
- Libros Digitales (antes Libros de Gobierno)
- Sistema Integral de Gestión Judicial Penal
- Sistema de Gestión Judicial en materia de Justicia para Adolescentes

El mantenimiento, deberá incluir: Acompañamiento técnico, soporte en sitio y remoto, así como la realización de adecuaciones al Sistema.

El Sistema Integral de Gestión Judicial, comprende las siguientes funcionalidades:



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2019

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN JUDICIAL”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

	FUNCIONALIDADES QUE COMPRENDE EL SERVICIO
Funcionalidades referentes a la Consulta de resoluciones y registros digitales	<p>Versión 1.</p> <p>Módulo para el registro de litigantes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Módulo de paquetes• Consulta de resoluciones desde Internet• Envío de alertas vía SMS y correo electrónico• Consulta de Boletín Judicial <p>Módulo de Usuarios Internos</p> <ul style="list-style-type: none">• Registro de acuerdos, audiencias y sentencias.• Impresión de los documentos• Consulta de los expedientes• Comunicación e intercambio de información entre el sistema de videograbación y el SGJP del TSJCDMX. <p>Soporte al sistema de Control de Información y Registros Digitales (Libros de gobierno)</p>
	<p>Versión 2. SIGJ</p> <ul style="list-style-type: none">• Módulo de paquetes• Conectividad con el sistema de Oficialía de Partes Común, para registro automático de expedientes.• Seguimiento a las demandas iniciales y escritos posteriores, con el uso de flujos de información y validación de los documentos.• Firmado Electrónico de documentos con FIREL y con FIEL.• Conectividad con el Gestor Documental para el resguardo y consulta de los documentos.• Generación de caratula con código QR para el escaneado de documentos por escáneres del Expediente Digital.• Recepción de promociones en línea.• Consulta de audiencias de videograbación.• Generación de Libros de gobierno automatizados.• Registro, seguimiento y control de:<ul style="list-style-type: none">○ Expedientes○ Exhortos○ Promociones○ Juicios de Amparo○ Recurso de Apelación○ Resguardo de Valores y Billetes de depósito○ Envío de expedientes a archivo○ Recepción de expedientes de archivo○ Destrucción de expedientes○ Diligencias de actuarios○ Control de Multas○ Peritajes○ Gestión documental• Atención a usuarios externos (litigantes) e Instituciones gubernamentales.• Conexión con el sistema de boletín judicial, para el registro automático de Edictos, acuerdos, resoluciones y sentencias.

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN JUDICIAL”**

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

	FUNCIONALIDADES QUE COMPRENDE EL SERVICIO
	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de migración de información. • Generación de estadísticas. • Una única interfaz para los usuarios internos. • Se contemplan las materias Civil, Familiar de primera y segunda instancia, así como las materias de proceso Oral Civil y Oral Familiar.
Funcionalidades del SGJP y del SGJMIPA	<ul style="list-style-type: none"> • Registro, seguimiento y consulta de información de los procesos inherentes del Sistema Procesal Penal Acusatorio, para las UGJ de control, ejecución, enjuiciamiento y Alzada, los procesos son: <ul style="list-style-type: none"> ○ Carpetas Judiciales ○ Exhortos ○ Promociones ○ Juicios de Amparo ○ Recurso de Apelación ○ Resguardo de Valores y Billetes de depósito ○ Envío de expedientes a archivo ○ Recepción de expedientes de archivo ○ Destrucción de expedientes ○ Control de Notificaciones ○ Control de Multas ○ Control de incompetencias en unidades de gestión ○ Agenda de audiencias ○ Generación de actas mínimas ○ Registro de resolutivos de audiencia ○ Gestión documental ○ Traslados de imputados ○ Libertad de imputado • Interconexión entre el Consejo de la Judicatura Federal y el TSJCDMX para el trámite de amparos indirectos. • Interconexión entre la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México y el TSJCDMX para la recepción y atención de solicitudes iniciales y promociones. • Atención a usuarios de las Unidades de Gestión Judicial Penal para Adultos y Adolescentes. • Comunicación e intercambio de información entre el Sistema para la Identificación y Atención del Riesgo de Violencia Feminicida (SIARVFem) y el SGJP del TSJCDMX. • Firmado Electrónico de documentos con FIREL y con FIEL. • Agenda global de audiencias. • Generación de indicadores. • Módulo de Exhortos para Oficialía de Partes de Presidencia. • Libros Digitales automatizados • Comunicación e intercambio de información entre el Sistema de Central de Notificadores y el SGJP del TSJCDMX. • Comunicación e intercambio de información entre el Sistema de Medidas Cautelares y el SGJP del TSJCDMX. • Comunicación e intercambio de información entre el sistema de videograbación y el SGJP del TSJCDMX.

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN JUDICIAL”**

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

	FUNCIONALIDADES QUE COMPRENDE EL SERVICIO
	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de los procesos para cumplir con los términos de ley del SPPA. • Soporte para la integración de nuevos canales de intercambio de información con Instituciones gubernamentales. • Atención 24x7 a usuarios y áreas operativas del SGJP.

Considerando para la realización del Servicio lo siguiente:

- Recepción, administración y solución de reportes de soporte técnico emitidos por el personal, a través del CAT institucional que “El Tribunal” tenga para tal efecto.
- Soporte técnico en sitio y remoto a reportes de mantenimiento correctivo, dentro de los parámetros definidos en el presente documento.
- Aplicar acciones de mantenimiento preventivo, al menos 3 veces dentro del periodo de duración del contrato que se derive de este procedimiento, contemplando las siguientes acciones:
 - Depuración de base de datos.
 - Actualización de librerías.
- Implementación de nuevas funcionalidades, respecto de nuevas disposiciones normativas u operativas aplicadas a “El Tribunal”, incluyendo disposiciones previas y las que se realicen durante el periodo de mantenimiento, así como la conexión con otras Instituciones para el intercambio de información vía sistemas, para esta acción se deberán considerar los siguientes puntos:
 - Servicio de consultoría.
 - Adaptación a manuales de procedimientos, de usuario y técnicos.
 - Entrega de Código Fuente, debidamente documentado, respecto a las adecuaciones a las que haya habido lugar.
 - Documentación correspondiente a las modificaciones en las Bases de Datos, así como la actualización en sus relaciones entidades-tabla.

Para alcanzar los niveles de servicio requeridos para el “Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Gestión Judicial”, se especifican en lo sucesivo las características mínimas a cubrir, debiendo estar detalladas por el “El Licitante”, punto por punto, en su propuesta técnica, y que abarcan de forma general lo siguiente:

- Una estructura organizacional orientada a la solución de nuevos requerimientos derivados de necesidades normativas, operativa o de rendición de cuentas, así como la documentación de las mismas.
- Una Mesa de Ayuda como único punto de contacto remoto y encargada de la recepción de los reportes de soporte técnico emitidos por los distintos Órganos Jurisdiccionales y áreas que interactúan con estas, a través del CAT que “El Tribunal” tenga para tal efecto, un número local.

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
 DE GESTIÓN JUDICIAL”**

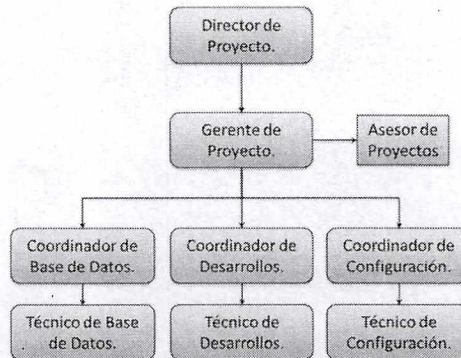
ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

- Brindar el servicio a las áreas usuarias ubicadas en los diferentes sitios de la Institución donde se utiliza el SIGJ, descritos en el Apartado Técnico “B” de este documento, así como en todas aquellas que se agreguen en el tiempo que dure el contrato por causa de crecimiento de la Institución.
- Retroalimentar a la DEGT con recomendaciones de mejora en el uso y mantenimiento, a través de los entregables mensuales definidos en el punto denominado “ENTREGABLES” del presente documento.

El “Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Gestión Judicial”, deberá cubrir el periodo comprendido del **1° de abril al 31 de diciembre de 2019**.

3. PERFIL DEL PERSONAL

La siguiente figura muestra la estructura jerárquica requerida para brindar el “Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Gestión Judicial”, basada en las mejores prácticas, misma que deberá describirse dentro de la propuesta técnica de “El Licitante”.



“El Licitante” deberá presentar en su propuesta técnica la relación del equipo de trabajo propuesto para llevar a cabo los servicios solicitados, mismo que estará sujeto a la aprobación de la DEGT considerando como mínimo las funciones abajo descritas, así como el cumplimiento de los requisitos mínimos solicitados para cada uno de ellos.

#	Función	Plantilla	Formación académica	Experiencia requerida
1	Director de Proyecto	1 Director	Titulado. Licenciatura o ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales o afín.	Director, gerente o líder de proyecto en al menos 3 proyectos con alcances similares en plataformas BPM dentro de un periodo de 5 años.



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2019

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN JUDICIAL”**

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

#	Función	Plantilla	Formación académica	Experiencia requerida
2	Gerente de Proyecto	1 Gerente	Titulado. Licenciatura en Administración, Informática o afín.	Al menos 3 años de experiencia como líder de proyecto utilizando la metodología propuesta en al menos 2 proyectos similares dentro del sector público.
3	Asesor de proyectos	1 Asesor	Titulado. Licenciatura o ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales o afín.	Al menos 3 años de experiencia en el control documental de proyectos similares.
4	Coordinador de Bases de Datos	1 Coordinador	Titulado. Licenciatura o ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales o afín.	Al menos 3 años de experiencia como Administrador de Bases de Datos.
5	Coordinador de desarrollos	1 Coordinador	Titulado. Licenciatura o ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales o afín.	Al menos 3 años de experiencia como coordinador de desarrollos en equipos de 3 o más programadores.
6	Coordinador de configuración	1 Coordinador	Titulado. Licenciatura o ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales o afín.	Al menos 3 años de experiencia como líder de proyecto utilizando la metodología propuesta en al menos 2 proyectos similares dentro del sector público.
7	Técnico de Base de Datos	5 Técnicos	Titulado o carrera trunca. Licenciatura o ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales o afín.	Al menos 3 proyectos en la instalación, configuración y gestión de servidores y aplicaciones base.
8	Técnico de Desarrollo	5 Técnicos	Titulado o carrera trunca. Licenciatura o ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales o afín.	Al menos 3 proyectos en la herramienta de programación en el rol de desarrollo.

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
 DE GESTIÓN JUDICIAL”**

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

#	Función	Plantilla	Formación académica	Experiencia requerida
9	Técnico de Configuración	3 Técnicos	Titulado o carrera trunca. Licenciatura o ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales o afín.	Al menos 3 proyectos en donde se haya realizado levantamiento de información y diagramado de procesos.

La ejecución de las adecuaciones que se pudieran generar por parte de “El Tribunal”, estarán reguladas en todo momento, en cuanto a calidad y cumplimiento de lo entregado contra lo requerido, a través de un equipo interdisciplinario que incluirá personal de la DEGT y de “El Tribunal”, así como usuarios clave de los procesos y procedimientos de trabajo de cada una de las áreas relevantes al proyecto. Por parte de “El Tribunal”, el equipo de trabajo estará integrado por un Líder de Proyecto, quien será designado por la DEGT y se encargará de supervisar a los grupos de trabajo conformados por “El Prestador del Servicio”, que a su vez estarán encabezados por el Director y el Gerente de Proyecto.

El equipo de trabajo solicitado a “El Licitante” deberá poder trabajar en las instalaciones de “El Tribunal” que defina expresamente la DEGT.

Para la adecuada supervisión que realizará el Líder de Proyecto designado por la DEGT, se entenderá que “El Prestador del Servicio” deberá cumplir con al menos los siguientes criterios generales necesarios para dicha actividad:

1. Otorgar la información necesaria y fidedigna al Líder de Proyecto.
2. Contar con personal en sitio, para aclaraciones respecto del Proyecto por parte de la DEGT.
3. Comprobar avances de los requerimientos solicitados por parte de la DEGT de manera semanal.

Para el acceso a los inmuebles, se llevarán a cabo las gestiones necesarias para el personal adscrito a “El Prestador del Servicio” que será parte del proyecto, para lo que cada trabajador deberá estar debidamente identificado con credencial con fotografía expedida por “El Prestador del Servicio”.

Director del proyecto

“El Prestador del Servicio” deberá proponer a un Director de Proyecto que cumpla, de forma enunciativa más no limitativa, con las funciones descritas a continuación:

- Responsable general de tiempo completo por parte de “El Prestador del Servicio” y encargado de coordinar a su grupo de trabajo.
- Responsable de la calidad, estandarización, integración, configuración e implantación, así como de la compatibilidad de los entregables conforme a los alcances establecidos para el proyecto.
- Administrar y coordinar las fases del ciclo de vida del proyecto.
- Responsable de monitorear y reportar los Niveles de Servicio asociados al proyecto y deberá entregar los reportes de servicio a los involucrados.

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN JUDICIAL”**

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

- Trabajar con los involucrados para designar una ventana de tiempo de interrupción de servicio estándar para las actividades de creación de parches y de actualización de versiones de software, en caso de haberlos y bajo la autorización expresa del personal designado por la DEGT.
- Actuar como un punto de escalamiento entre los involucrados en el caso de los temas de elevada severidad y administrar estos temas hasta su resolución.
- Rendir informes ante la DEGT y demás integrantes del proyecto.
- Supervisar y coordinar las acciones con el Gerente de proyecto.

Gerente de proyecto

“El Prestador del Servicio” deberá incluir a un Gerente de Proyecto encargado de la administración del cambio que en general cumpla con las funciones descritas a continuación:

- Elaborar y proponer cronogramas de trabajo para las adecuaciones requeridas.
- Presentar y administrar los controles de cambio que surjan durante el proyecto y manejar en forma adecuada las variables y de forma puntual.
- Vigilar que los usuarios clave cumplan y aprueben una Evaluación de Producción antes de la entrada a producción de cada adecuación.
- Encargado de los procesos de transformación organizacional, proyectos de estrategia y reingeniería de procesos.
- Analizar las implicaciones en todos y cada uno de los componentes tecnológicos de acuerdo con las definiciones de los procesos.
- Elaborar los Manuales de usuario.
- Impartir la capacitación en caso de requerirse dependiendo de la adecuación requerida.
- Transferencia tecnológica a personal de la DEGT.
- Notificar al Asesor de proyectos sobre las reuniones, agenda de capacitación y otras a agendar con el personal de la DEGT.
- Supervisar y coordinar acciones en conjunto con los Coordinadores de Base de Datos, Desarrollos y Configuración.

Asesor de Proyectos

El Asesor de Proyectos será el encargado del registro documental respecto a cada adecuación realizada desde la planeación hasta el acta entrega, así mismo tendrá a su cargo la responsabilidad sobre la coordinación de reuniones y agenda de capacitación, en caso de requerirse, y la integridad de toda la memoria técnica con las firmas que avalen todas y cada una de las reuniones.

Coordinador de Base de Datos

En lo que respecta a la información que generará y utilizará el Sistema, “El Licitante” deberá considerar un Coordinador de Bases de Datos, quien será el encargado de generar las adecuaciones dentro del Sistema Manejador de Bases de Datos Relacionales (SMBDR), tanto para los procesos de administración como de mantenimiento y documentación respecto a las adecuaciones a las que

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN JUDICIAL”**

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

haya habido lugar, deberá contar en su equipo de trabajo con un técnico de Base de Datos para realizar dichas tareas.

Coordinador de Desarrollos

El Coordinador del personal técnico de programación deberá cumplir con las funciones descritas a continuación:

- Coordinar a los consultores técnicos en desarrollo designados para la arquitectura y desarrollo del sistema integral, administrando las actividades de integración de sistemas, seguridad applicativa y de migración de datos en general.
- Responsable del llenado de la Bitácora de desarrollos contemplando el estado en el que se encuentran.
- Documentar todos los desarrollos, interfaces y adecuaciones realizadas durante el proyecto.
- Contar en su equipo de trabajo con un técnico de Desarrollos.

Coordinador de Configuración.

“El Licitante” deberá incluir a un coordinador encargado de la configuración del sistema integral que en general cumpla con las funciones descritas a continuación:

- Diseñar el modelo de procesos a desarrollar conforme a las adecuaciones solicitadas entendiendo el impacto dentro del modelo actual y generando un reporte para el área usuaria respecto de las alternativas de solución a desarrollar.
- Encargado de detallar los modelos de información de los procesos involucrados en el alcance de cada adecuación a desarrollar, así como documentar el detalle de los mismos.
- Encargado del estudio de documentos fuente y modelado de procesos y documentar el detalle de los mismos.
- Identificar y documentar la situación actual de los procesos.
- Identificar procesos que compartan información con otros sistemas.
- Contar en su equipo de trabajo con un técnico de Configuración.

Técnico de Desarrollos

Tendrán en general las siguientes funciones:

- Desarrollar la programación del requerimiento solicitado.
- Desarrollar reportes, procesos y adecuaciones al sistema.
- Documentación de modificaciones durante el desarrollo.
- Desarrollo de actividades y reportes en base a lo establecido por el Coordinador de Desarrollos.

Dichas actividades serán en función a lo indicado por el Coordinador de Desarrollos.

Técnico de Base de Datos

Tendrán en general las siguientes funciones:

- Esquemas de respaldos incrementales y totales de la Base de Datos y configuraciones del Sistema.

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN JUDICIAL”**

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

- Configuración de las reglas de firewall necesarias del servidor que residirá el SGJP y el SGJMIPA, para interconexión con otros sistemas y operadores.
- Desarrollo de actividades y reportes en base a lo establecido por el Coordinador de base de Datos.

Dichas actividades serán en función a lo indicado por el Coordinador de Base de Datos.

Técnico de Configuración

- Configuración de las reglas de firewall necesarias para la correcta comunicación de los servicios web de intercambio de comunicación con otros sistemas y operadores.
- Implementación de las actualizaciones necesarias en librerías y sistema base para la correcta funcionalidad de las adecuaciones y cambios derivados del mantenimiento correctivo o preventivo.
- Depuración de archivos en el servidor.

Dichas actividades serán en función a lo indicado por el Coordinador de Configuración.

El Líder del Proyecto por parte de la DEGT supervisará las actividades de “El Prestador del Servicio” durante la ejecución del proyecto, con la finalidad de asegurarse que todas y cada una de las personas integrantes del equipo de trabajo cumplan sus funciones de forma eficiente y eficaz. En caso contrario, la DEGT solicitará por escrito al Representante Legal de “El Prestador del Servicio” el reemplazo de la o las personas que no contribuyan al correcto y eficiente desarrollo del proyecto.

Después de recibir las solicitudes de reemplazo de personal, el Director del Proyecto o Representante Legal de “El Prestador del Servicio” deberá entregar el currículum vitae de posibles sustitutos, donde se demuestre que los candidatos cumplen con el perfil solicitado anteriormente, en un plazo máximo de 2 días hábiles.

La DEGT verificará la autenticidad de la información y aceptará o rechazará la propuesta de “El Prestador del Servicio”. En caso de rechazo, el Director del Proyecto deberá presentar el currículum vitae de otros posibles sustitutos; para hacerlo tendrá 2 días más de plazo.

“El Prestador del Servicio” deberá incorporar a nuevos consultores que cubran el mismo perfil y experiencia solicitados, quedando bajo su entera responsabilidad la transmisión de conocimientos sobre el proyecto con el fin de no causar retrasos en los trabajos.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

Los servicios que integrarán el “Servicio de Mantenimiento al Sistema Integral de Gestión Judicial” son los siguientes:

- Mesa de ayuda.
- Soporte técnico en sitio y remoto.
- Mantenimiento preventivo.
- Implementación de nuevas adecuaciones.

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN JUDICIAL”**

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

Mesa de ayuda

La Mesa de Ayuda se ubicará en las instalaciones de "El Prestador del Servicio", será el único punto de contacto con el CAT institucional y deberá cumplir con las siguientes características:

- Contar un número local (el cual deberá ser indicado en la propuesta técnica del participante), para seguimiento del proyecto y de los reportes generados en el CAT institucional.
- "El Tribunal" proporcionará el acceso a la herramienta de software tipo CRM con que cuenta el CAT institucional, a fin de que éste pueda interactuar con la Mesa de Ayuda para supervisar y monitorear los niveles de servicio.
- Cumplir al 100% los niveles de servicio establecidos en el presente Apartado Técnico.

La Mesa de Ayuda será la encargada de la recepción, asignación, seguimiento, administración y documentación de los reportes, trabajando de manera estrecha con los usuarios y el personal técnico en sitio para asegurar una oportuna atención y solución de los reportes generados por el CAT institucional a través de la herramienta de software tipo CRM, hasta el cierre de los mismos, así como dar solución remota y asesoría telefónica a los usuarios, manteniendo siempre un control de los niveles de servicio, en términos de calidad, eficiencia y asertividad.

La Mesa de Ayuda deberá contar con una herramienta tipo web para el registro, seguimiento, documentación y cierre de reportes, la cual debe cumplir con las siguientes características mínimas:

- Acceso vía Internet para el monitoreo, revisión y seguimiento de reportes.
- Deberá permitir a los usuarios registrados y autorizados por la DEGT:
 - a) Acceder desde cualquier computadora vía Internet.
 - b) Parámetros de seguridad establecidos por usuario y contraseña.
 - c) Exportar información para el análisis de la operación del servicio.
 - d) Determinar niveles de servicio por caso, área, sitio, usuario o plataforma para identificar equipos reincidentes, detectar áreas de oportunidad y establecer planes de acción en consecuencia.
- Disponibilidad las 24 horas del día los 7 días de la semana durante la vigencia del contrato

Soporte técnico en sitio y remoto

Se deberá dar solución remota y asesoría telefónica a los usuarios a través de la Mesa de Ayuda, manteniendo siempre un control de los niveles de servicio, en términos de calidad, eficiencia y asertividad. De igual manera, se deberá proporcionar el servicio de soporte técnico en sitio, mismo que la DEGT hará del conocimiento a "El Prestador de Servicio"; para llevar a cabo dicho servicio se deberá considerar lo siguiente:

- Asignar a un grupo suficiente y perfectamente capacitado para la resolución de los problemas y fallas que pueda presentar el SIGJ.
- Brindar asistencia en sitio para garantizar una adecuada solución a los reportes de los usuarios del SIGJ.
- Llevar a cabo el análisis, evaluación, detección del motivo de la falla reportada y la solución de la misma.

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
 DE GESTIÓN JUDICIAL”**

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

- Realizar las pruebas necesarias para verificar el buen funcionamiento de los componentes actualizados, utilizando para tal efecto las herramientas de diagnóstico y pruebas de desgaste.
- Proporcionar el mantenimiento correctivo cumpliendo con los niveles de servicio que se detallan en el presente documento.
- En los casos que la actualización requiera algún reinicio de los servicios del servidor web, base de datos o del servidor host, “El Prestador del Servicio” deberá informar a la DEGT para que sea autorizado dicho reinicio.
- La DEGT proporcionará un oficio de autorización de acceso a los diversos inmuebles de “El Tribunal”, siempre y cuando no se vea interrumpida su operación normal dentro de los horarios establecidos y respetando sus sistemas de control y administración.

Mantenimiento preventivo

Se deberán realizar 3 mantenimientos preventivos durante la vigencia del servicio, a programarse en conjunto con la DEGT; dicho mantenimiento deberá contemplar las siguientes acciones:

- Depuración de la base de datos.
- Depuración de archivos en el servidor.
- Liberación de memoria.
- Actualización de librerías, de ser el caso.

Al término de cada mantenimiento preventivo “El Prestador de Servicio” deberá entregar un reporte a la DEGT con las acciones y resultados del mantenimiento, el cual formará parte de los Entregables mensuales descritos en el punto denominado “ENTREGABLES” del presente documento.

Durante la ejecución del contrato que se derive de este procedimiento, por situaciones imprevistas, la DEGT podrá modificar el calendario de mantenimientos preventivos inicialmente establecido, debiendo quedar asentado en minutas de reunión entre ambas partes, sin que esto contravenga el número de mantenimientos preventivos mínimos a realizar.

Implementación de adecuaciones.

Se deberán realizar las adecuaciones necesarias que atiendan a disposiciones emitidas por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México (CJCDMX) o por la DEGJ, para lo referente al SPPA; para ello, la DEGT solicitará vía oficio al “El Prestador de Servicio” la realización de la adecuación.

Las adecuaciones respecto a nuevas disposiciones normativas u operativas que pudiesen generarse deberán estar implementadas bajo un esquema de trabajo basado en una metodología del PMI en donde, como mínimo, “El Prestador del Servicio” contemple las siguientes fases:

ETAPA	METAS
SOLICITUD REALIZADA POR LA DEGT	Dar inicio al proceso de cada adecuación surgida por disposiciones normativas u operativas en el SIGJ. En esta etapa se definirá en conjunto, la fecha de entrega del Plan de trabajo por parte de “El Prestador del

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

ETAPA	METAS
	Servicio”, la cual no podrá ser mayor a 2 días hábiles. Este Plan de trabajo quedará asentado en una minuta de trabajo que estará incluida en los entregables mensuales descritos en el punto denominado “ENTREGABLES” del presente documento.
PLANEACIÓN	Elaboración del calendario de trabajo detallado considerando los recursos de tiempo y humanos.
ANÁLISIS	Identificación y dimensionamiento de la información que interviene en cada uno de los procesos de negocio que derivan del marco normativo y de los procedimientos propios de "El Tribunal". Diagramado de procesos de negocio a último nivel de detalle.
DESARROLLO	Diseño conceptual y programación de la solución tecnológica.
PRUEBAS	Realización de pruebas de desgaste integrando al personal de la DEGT que dará visto bueno de la operación del sistema, así como usuarios finales para la comprobación del funcionamiento en producción.
CAPACITACIÓN	Cursos a nivel ejecutivo para el personal de la DEGT que supervisará los servicios brindados por el SIGJ. Cursos a nivel operación para el personal de la DEGT y usuarios finales quienes operarán el SIGJ.
LIBERACIÓN DE LA SOLUCIÓN	Entrega del aplicativo liberado en un ambiente de producción y validado en el mismo.

Para las adecuaciones que se lleven a cabo, "El Tribunal" proporcionará a "El Prestador del Servicio" tres ambientes necesarios para tener un adecuado control; dichos ambientes son los siguientes:

- Desarrollo
- Calidad
- Productivo

El SIGJ se encuentra instalado y opera en ambientes virtuales, con sistemas operativos Windows Server 2012, con la plataforma “Latis” como sistema base para la creación y modelado de procesos, así como, con una base de datos MySQL y lenguaje PHP.

Cualquier adecuación o actualización que se solicite, deberá ser validada en el ambiente de desarrollo por la DEGT con visto bueno del área usuaria, sólo de esta manera, podrá darse paso a la adecuación al ambiente de Calidad para la capacitación técnica y usuaria correspondiente; una vez se concluya dicha actividad, se realizará la programación para poner la adecuación en ambiente productivo.

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN JUDICIAL”**

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

De igual manera, se deberá considerar por cada adecuación o actualización lo siguiente:

- **Acompañamiento en sitio y asesoría a los usuarios de los Órganos Jurisdiccionales**, donde la adecuación o actualización haya generado algún cambio. Esta acción deberá generar una lista de asistencia de la capacitación firmada por los asistentes, así como un reporte de las acciones realizadas para la asesoría, ambas actividades deberán contar con la supervisión de la DEGT.
- **Adaptación a manuales de procedimientos de la herramienta**. Se deberá brindar como parte de cada una de las correcciones brindadas la actualización de los manuales de procedimientos y usuario en 3 niveles: Alto nivel, por flujo de trabajo y nivel transaccional.
- **Entrega de Código Fuente respecto a las adecuaciones a las que haya habido lugar**. Se deberán detallar las modificaciones al código fuente en donde se haya realizado alguna adecuación, citando en qué parte del código original se realizó la misma; así mismo, es necesario describir el nuevo alcance funcional que realizará la nueva modificación y en caso de existir la necesidad, señalar también la relación con otras partes del proceso a nivel lenguaje de programación
- **Documentación correspondiente a las modificaciones en las Bases de Datos**, así como la actualización en sus relaciones entidades-tabla. Toda modificación a base de datos contará con la documentación correspondiente, la cual deberá sustentar la modificación realizada y así mismo el nivel de relación-tabla en la que se realiza. La documentación deberá ir relacionada con su solicitud de modificación y análisis establecido para la misma a nivel base de datos–campo, debiendo considerar los siguientes puntos:
 - a) Modelo entidad-relación de la Base de Datos indicando llaves primarias y secundarias de cada entidad.
 - b) Control de cambios en código fuente.
 - c) Control de cambios en base de datos relación-tabla
 - d) Descripción detallada de los procedimientos almacenados, definición de variables y *queries*.
 - e) Diccionario de datos.

5. NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio estarán apegados a las acciones de mantenimiento correctivo solicitadas a través de la apertura del caso en el CAT Institucional. A continuación, se muestra la clasificación de severidades y sus respectivos tiempos de respuesta:

SEVERIDAD	TIEMPO DE SOLUCIÓN (a partir de la apertura del caso en el CAT institucional)
Normal	8 horas
Urgente	4 horas
Crítica	menos de 1 hora

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN JUDICIAL”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

El personal que designe la DEGT podrá en casos especiales determinar cuando el nivel de severidad es Urgente o Crítico.

SEVERIDAD NORMAL:

Módulos o acciones que no detengan las operaciones diarias del área.

SEVERIDAD URGENTE

Situaciones y usuarios que para "El Tribunal" ameritan una atención rápida y precisa, así como módulos o acciones cuya inoperatividad detenga las funciones del área.

SEVERIDAD CRÍTICA

Situaciones que requieren una solución inmediata que puedan poner en riesgo en tiempo y forma la atención del área usuaria al público en general.

Métricas y estadísticas

El objetivo de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) es proporcionar a "El Tribunal" un mecanismo de medición efectiva del desempeño en los servicios brindados por "El Prestador del Servicio". Este mecanismo está compuesto por las siguientes métricas:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Puntualidad	()	()	()	()
Orden	()	()	()	()
Amabilidad	()	()	()	()
Actitud de servicio	()	()	()	()

Estas métricas deberán estar plasmadas en todas y cada una de las órdenes de servicio elaboradas y serán llenadas por el usuario que firme de conformidad con el servicio.

Por otra parte, dentro de los entregables mensuales definidos en el punto denominado "ENTREGABLES" deberán incluirse estadísticas obtenidas del o los sistemas electrónicos de registro de reportes de mantenimiento correctivo y mantenimiento preventivo, que permitan la detección de fallas recurrentes o masivas, logrando así erradicarlas y encontrar un plan de mejora continua. Las estadísticas se conformarán por tablas condensadas y gráficas con al menos los siguientes parámetros:

- Número de reportes diarios en el mes en cuestión.
- Número de reportes por inmueble.
- Número de reportes por órgano jurisdiccional o área administrativa.
- Porcentaje de avance de mantenimientos preventivos por inmueble.

DISPONIBILIDAD DE HORARIO

La disponibilidad de horario queda establecida de la siguiente manera:
Para la Mesa de Ayuda:

- De lunes a domingo durante las 24 horas.

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN JUDICIAL”**

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

Para el Gerente de Proyecto:

- De lunes a viernes de las 8:00 a las 21:00 horas

Para Coordinadores y técnicos de Base de Datos, de Desarrollo y Configuración:

- De lunes a viernes de las 8:00 a las 21:00 horas

Este horario no es limitativo, por lo que se debe considerar la disponibilidad de horarios extraordinarios, incluyendo sábados, domingos y días festivos, aplicando para los inmuebles descritos en el Apartado Técnico “B” de este procedimiento, es decir, el servicio podrá brindarse en un horario de 24 hrs. los 7 días de la semana durante la vigencia del contrato, sin costo adicional.

Se deberán contemplar los días festivos los marcados por la Ley Federal del Trabajo y los propios de “El Tribunal”.

6. PENALIZACIONES

Las penalizaciones se calcularán de forma mensual, dejando como límite el total de la fianza del contrato que se genere de este proceso, tomando en cuenta los siguientes puntos:

Solución de fallas	
Normal	0.25% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada hora de retraso.
Urgente	0.75% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada hora de retraso.
Crítico	1.0% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada hora de retraso.
Entregables mensuales, documentación de adecuaciones o actualizaciones en proceso de desarrollo.	
1.0% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada día de retraso en la entrega de la documentación descrita en el punto denominado “ENTREGABLES” del presente documento.	
Mantenimientos preventivos	
1.0% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada día de retraso en la entrega de la documentación correspondiente a los mantenimientos preventivos, descrita en los puntos denominados “Mantenimiento preventivo” y “ENTREGABLES” del presente documento.	

Nota: para realizar el cálculo de la penalización se toma el porcentaje indicado en cada rubro y se calcula sobre el monto de la factura mensual antes del Impuesto al Valor Agregado.

En caso de que “El Licitante” no mencione este apartado de Penalizaciones completo, se dará por entendido que no acepta las condiciones solicitadas por “El Tribunal”, las cuales permiten garantizar los niveles de servicio otorgados por “Los participantes”, lo que dará lugar a descartar automáticamente la propuesta técnica de “El Prestador del Servicio”.

De manera particular, y con base a las etapas del desarrollo de las adecuaciones solicitadas por “El Tribunal”, se tendrán los siguientes resultados esperados, los cuales servirán como referencia para la medición de los niveles de servicio:

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

ETAPA	METAS	RESULTADOS ESPERADOS
PLANEACIÓN	Elaboración del calendario de trabajo detallado considerando los recursos de tiempo y humanos.	Plan de Trabajo
ANÁLISIS	Identificación y dimensionamiento de la información que interviene en cada uno de los procesos de negocio que derivan del marco normativo y de los procedimientos propios de “El Tribunal”. Diagramado de procesos de negocio a último nivel de detalle.	Catálogo de Procesos Planos de negocio.
DESARROLLO	Diseño conceptual y programación de la solución tecnológica.	Adecuación en el SIGJ
PRUEBAS	Realización de pruebas de desgaste integrando al personal de la DEGT que dará visto bueno de la operación del sistema, así como usuarios finales para la comprobación del funcionamiento en producción.	Reportes
CAPACITACIÓN	Cursos a nivel ejecutivo para el personal de la DEGT que supervisará los servicios brindados por el Sistema. Cursos a nivel operación para el personal de la DEGT y usuarios finales quienes operarán el Sistema.	Manuales de usuario y listas de asistencia
PUESTA EN PRODUCCIÓN	Puesta en producción de la adecuación o actualización.	Carta de salida a producción de la adecuación o actualización.

7. ARRANQUE DEL PROYECTO

Dentro de los primeros 3 días hábiles posteriores al fallo de este procedimiento, se realizará una junta de arranque entre “El Prestador del Servicio” y personal de la DEGT, generándose una minuta de trabajo con los siguientes puntos:

- I. Presentación del Director de Proyecto, de acuerdo al punto denominado “ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL”.
- II. Se establecerán las funciones específicas por parte del Director de Proyecto.
- III. Se realizará el diseño del proyecto indicando las especificaciones generales del mismo.
- IV. Funcionamiento al 100% de La Mesa de Ayuda y la herramienta tipo web de gestión de reportes.
- V. Revisión de los formatos de requerimientos y de reportes.
- VI. Como parte de la minuta se deberán incluir los siguientes anexos:
 - Curriculum vitae del Director de Proyecto.
 - Calendario de mantenimientos preventivos.
 - Formatos de requerimientos y de reportes aceptados.
 - Listado de personal (deberán incluirse nombres y fotografías digitales para la gestión de accesos a los inmuebles).

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

- Otras que resulten de la reunión.

8. DOCUMENTACIÓN A INTEGRAR EN LA PROPUESTA TÉCNICA

A continuación, se enlista la documentación a incluir en la propuesta técnica de “El Prestador del Servicio”:

- **Currículum Vitae de todo el personal**, indicando como mínimo la siguiente información: compañía, teléfono y dirección de la compañía, nombre y descripción del proyecto, periodo de ejecución y rol. Para demostrar el grado de estudios, se deberá adjuntar copia simple del título o cédula profesionales, así como copia simple del diploma o documento comprobatorio, en el caso de certificaciones.
- **Catálogos o folletos de la herramienta web** en idioma español o de ser el caso, acompañados de su traducción al idioma español, a utilizar para el registro de los reportes generados por la Mesa de Ayuda, donde se incluya la liga de acceso y capturas de pantalla.
- Carta firmada por el representante legal de “El Licitante” donde se compromete a **asignar a un Director de Proyecto** y donde manifieste que es de su entero conocimiento que el cambio del mismo será autorizado únicamente por el personal designado de la DEGT, solo en el supuesto de que así lo haya requerido o por causas de fuerza mayor; en ambos casos, perfectamente justificado y documentado. Asimismo, deberá incluir los siguientes datos:
 - Nombre completo del Director de Proyecto
 - Teléfono de oficina
 - Teléfono celular
 - Correo electrónico
 - Teléfono de la Mesa de Ayuda

9. ENTREGABLES

“El Prestador de Servicio” se obliga a remitir como parte de los entregables, como máximo cinco días hábiles después del inicio de cada mes lo siguiente:

Al arranque del proyecto:

- **Minuta de reunión de arranque del proyecto** en los términos descritos en el punto denominado “ARRANQUE DEL PROYECTO” de este documento (solo aplica para el entregable inmediato siguiente a la firma de la minuta).
- Como parte de la Minuta de reunión anterior, se deberá incluir un **Convenio de confidencialidad**, donde todos los integrantes firmarán su compromiso de no utilizar con fines de difusión, publicación, protección legal por cualquier medio, licenciamiento, venta, cesión de derechos parcial o total o de proporcionar ventajas comerciales o lucrativas a terceros, con respecto a los materiales, datos analíticos o información de toda índole, relacionada con los intercambios de información derivados de la relación de “El Tribunal” y “El Prestador del Servicio”, por tiempo indefinido.



TSJCDMX

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
NÚMERO TSJCDMX/LPN-007/2019

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN JUDICIAL”**

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

Por mensualidad:

Los entregables deben ir debidamente firmados y rubricados por el Director del Proyecto de “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 Director del Proyecto de “El Prestador del Servicio” o su Representante Legal.
 - b. 2 CDS con los archivos PDF de la digitalización del entregable, debidamente rubricados por el Director del Proyecto de “El Prestador del Servicio” o su Representante Legal.
- **Relación de órdenes de servicio del mes** en cuestión, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa: Sitio, Área, Folio, Número de Ticket CAT, Fecha y Hora del Reporte, Estado (Concluido, Cancelado, En Proceso), Fecha y Hora de Conclusión del Reporte, Severidad.
 - **Total, de órdenes de servicio de mantenimiento correctivo** debidamente firmadas y selladas por los usuarios finales, incluyendo el visto bueno del personal de la DEGT que supervisó la actividad.
 - **Total, de reportes de mantenimiento preventivo** debidamente firmados y sellados por los usuarios finales, incluyendo el visto bueno del personal de la DEGT que supervisó la actividad. (Solo aplica para los periodos de entrega de mantenimientos preventivos).
 - **CD-ROM ó DVD** con la relación y escaneo de las órdenes de servicio firmadas y selladas.
 - **Estadísticas** del mes en cuestión, de acuerdo al punto denominado “MÉTRICAS Y ESTADÍSTICAS”, incluyendo además los siguientes informes de la Mesa de Ayuda:
 - Reportes levantados durante el periodo.
 - Reportes levantados y concluidos durante el periodo.
 - Reportes pendientes de periodos anteriores.
 - Reportes levantados en periodos anteriores y cerrados durante el periodo.
 - Reportes cancelados durante el periodo.
 - Reportes de mantenimiento preventivo realizados correspondientes a los periodos descritos en el presente documento (en caso de aplicar para el mes en cuestión).
 - Los entregables correspondientes a las adecuaciones o actualizaciones deberán entregarse como parte de los entregables mensuales, según las fechas y etapa en la que se encuentre la adecuación o actualización.

Para las adecuaciones o actualizaciones del SIGJ, se deberán considerar los siguientes:

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

CONCEPTO	ENTREGABLE
PLANEACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ○ Copia simple del oficio de solicitud realizado por la DEGT. ○ Documento con el Plan de Trabajo, entregado a más tardar 2 días hábiles después de la fecha de solicitud de la DEGT, el Plan de trabajo deberá estar avalado por el personal de la DEGT donde se describan detalladamente las actividades a realizar y con fechas de principio y fin, así mismo, la presentación semanal de avances programados.
ANÁLISIS	<p>Documento donde se muestren de manera pormenorizada todos y cada uno de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funcionalidad actual. - Mapeo de Procesos en materia penal a modificar (<i>As-Is</i> y <i>To-Be</i>). - Planos de negocio donde se sinteticen los puntos analizados en los que se realizarán modificaciones.
DESARROLLO	<p>Memoria Técnica que muestre detalladamente los trabajos realizados y los resultados finales obtenidos en el Proyecto, así como el cierre formal del mismo; de manera particular, deberá integrar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El mapeo incorporado derivado del análisis realizado a la nueva adecuación o actualización en conjunto con el SIGJ. - Los diagramas de procesos deberán ser acordes con la notación BPMN. - Se deberá manejar un control de versiones. - Diseño y dimensionamiento de procesos y solución tecnológica. - Minutas de reuniones, en caso de haberlas. - Adaptación a manuales de procedimientos de la herramienta. - Entrega de Código Fuente respecto a las adecuaciones a las que haya habido lugar. - Documentación correspondiente a las modificaciones en las Bases de Datos, así como la actualización en sus relaciones entidades-tabla.
PRUEBAS	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte detallado con el resultado de las pruebas. - Carta firmada por la DEGT de conformidad con el resultado de las pruebas en el servidor de calidad, con el fin de autorizar la fecha de puesta en producción. - Código Fuente de la adecuación, probado (Únicamente CD). - Entrega de análisis detallado de código fuente. - Carta Cesión de Derechos del Código de Fuente de la adecuación o actualización probada, a favor de "El Tribunal".
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Material de la capacitación, actualización de manuales para el perfil técnico y usuario. - Reportes de Capacitación y lista de asistencia firmados por los participantes.

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”

CONCEPTO	ENTREGABLE
PUESTA EN PRODUCCIÓN	- Carta de “El Prestador de Servicio” donde se informa la fecha de salida a producción de la adecuación o actualización.

Toda la documentación solicitada a continuación se deberá presentar en los entregables mensuales, en tiempo y forma, SIN ERRORES ORTOGRÁFICOS NI INCONSISTENCIAS:

Los entregables mensuales deberán ser remitidos en las oficinas de la DEGT dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, excepto para los entregables del mes de diciembre, ya que deberán ser entregados como fecha límite el **31 de diciembre de 2019**, debidamente verificados y acorde al sistema para el registro, seguimiento, documentación y cierre de reportes de la mesa de ayuda (herramienta tipo web), sin errores ni inconsistencias.

Los entregables correspondientes a las adecuaciones o actualizaciones deberán entregarse como parte de los entregables mensuales, según las fechas y etapa en la que se encuentre la adecuación o actualización.

El contenido y formato de los entregables, así como la información almacenada en los CD serán a entera satisfacción de “El Tribunal”, por lo que, en caso de haber inconsistencias, errores, faltas de ortografía o con un formato inadecuado, podrá ser causal para la no aceptación de los entregables, sin perjuicio de las penalizaciones a que hubiere lugar por retraso.

10. 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, serán cubiertas por “El Prestador del Servicio” sin afectar a las horas inicialmente pactadas ni costo adicional para “El Tribunal”.

