

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

**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                  | Público en general no perteneciente al TSJCDMX que utiliza el sistema.   |
| PMI                         | Siglas en inglés del Instituto de Dirección de Proyectos ( <i>Project Management Institute</i> ), cuyo objetivo es formular estándares profesionales en Gestión de Proyectos y promoverla como profesión a través de sus programas de certificación. |
| SIGJ                        | Sistema Integral de Gestión Judicial.  |
| SGJP                        | Sistema de Gestión Judicial Penal.   |
| SGJMJA                      | 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. ALCANCE DEL SERVICIO**

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 “Soporte a la Operación y Mantenimiento del 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:

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

| 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"> <li>• Módulo de paquetes</li> <li>• Consulta de resoluciones desde Internet</li> <li>• Envío de alertas vía SMS y correo electrónico</li> <li>• Consulta de Boletín Judicial</li> </ul> <p>Módulo de Usuarios Internos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de acuerdos, audiencias y sentencias.</li> <li>• Impresión de los documentos</li> <li>• Consulta de los expedientes</li> <li>• Comunicación e intercambio de información entre el sistema de videograbación y el SGJP del TSJCDMX.</li> <li>• Conexión con el sistema MIDE</li> </ul> <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"> <li>• Módulo de paquetes</li> <li>• Conectividad con el sistema de Oficialía de Partes Común, para registro automático de expedientes.</li> <li>• Seguimiento a las demandas iniciales y escritos posteriores, con el uso de flujos de información y validación de los documentos.</li> <li>• Firmado Electrónico de documentos con FIREL y con FIEL.</li> <li>• Conectividad con el Gestor Documental para el resguardo y consulta de los documentos.</li> <li>• Generación de caratula con código QR para el escaneado de documentos por escáneres del Expediente Digital.</li> <li>• Recepción de promociones en línea.</li> <li>• Consulta de audiencias de videograbación.</li> <li>• Generación de Libros de gobierno automatizados.</li> <li>• Registro, seguimiento y control de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expedientes</li> <li>○ Exhortos</li> <li>○ Promociones</li> <li>○ Juicios de Amparo</li> <li>○ Recurso de Apelación</li> <li>○ Resguardo de Valores y Billetes de depósito</li> <li>○ Envío de expedientes a archivo</li> <li>○ Recepción de expedientes de archivo</li> <li>○ Destrucción de expedientes</li> <li>○ Diligencias de actuarios</li> <li>○ Control de Multas</li> <li>○ Peritajes</li> <li>○ Gestión documental</li> </ul> </li> <li>• Atención a usuarios externos (litigantes) e Instituciones gubernamentales.</li> <li>• Conexión con el sistema de boletín judicial, para el registro automático de Edictos, acuerdos, resoluciones y sentencias.</li> <li>• Mecanismos de migración de información.</li> <li>• Generación de estadísticas.</li> <li>• Una única interfaz para los usuarios internos.</li> <li>• Conexión para el sistema MIDE</li> <li>• Se contemplan las materias Civil, Familiar de primera y segunda instancia, así como las materias de proceso Oral Civil y Oral Familiar.</li> </ul> |
|  |  |



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

| FUNCIONALIDADES QUE COMPRENDE EL SERVICIO |   |
|---|---|
| Funcionalidades del SGJP y del SGJMJA     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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"> <li>○ Carpetas Judiciales</li> <li>○ Exhortos</li> <li>○ Promociones</li> <li>○ Juicios de Amparo</li> <li>○ Recurso de Apelación</li> <li>○ Resguardo de Valores y Billetes de depósito</li> <li>○ Envío de expedientes a archivo</li> <li>○ Recepción de expedientes de archivo</li> <li>○ Destrucción de expedientes</li> <li>○ Control de Notificaciones</li> <li>○ Control de Multas</li> <li>○ Control de incompetencias en unidades de gestión</li> <li>○ Agenda de audiencias</li> <li>○ Generación de actas mínimas</li> <li>○ Registro de resolutivos de audiencia</li> <li>○ Gestión documental</li> <li>○ Traslados de imputados</li> <li>○ Libertad de imputado</li> </ul> </li> <li>• Interconexión entre el Consejo de la Judicatura Federal y el TSJCDMX para el trámite de amparos indirectos.</li> <li>• 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.</li> <li>• Atención a usuarios de las Unidades de Gestión Judicial Penal para Adultos y Adolescentes.</li> <li>• Comunicación e intercambio de información entre el Sistema para la Identificación y Atención del Riesgo de Violencia Feminicida (SIARVFem) y el SGJP del TSJCDMX.</li> <li>• Firmado Electrónico de documentos con FIREL y con FIEL.</li> <li>• Agenda global de audiencias.</li> <li>• Generación de indicadores.</li> <li>• Módulo de Exhortos para Oficialía de Partes de Presidencia.</li> <li>• Libros Digitales automatizados</li> <li>• Comunicación e intercambio de información entre el Sistema de Central de Notificadores y el SGJP del TSJCDMX.</li> <li>• Comunicación e intercambio de información entre el Sistema de Medidas Cautelares y el SGJP del TSJCDMX.</li> <li>• Comunicación e intercambio de información entre el sistema de videograbación y el SGJP del TSJCDMX.</li> <li>• Seguimiento de los procesos para cumplir con los términos de ley del SPPA.</li> <li>• Soporte para la integración de nuevos canales de intercambio de información con Instituciones gubernamentales.</li> <li>• Conexión para el sistema MIDE</li> <li>• Atención 24x7 a usuarios y áreas operativas del SGJP.</li> </ul> |

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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

- 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 la base de datos.
  - Depuración de archivos en el servidor.
  - Liberación de memoria.
  - Actualización de librerías, de ser el caso.
- 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 “Soporte a la Operación y Mantenimiento del 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.
- Brindar el servicio a las áreas usuarias ubicadas en los diferentes sitios de la Institución donde se utiliza el SIGJ, descritos en el Anexo “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.
- Proporcionar 1 equipo celular tipo smartphone al inicio de la vigencia del contrato que se derive, con el tiempo aire e internet ilimitados, sin restricción entre compañías telefónicas nacionales, con capacidad de almacenamiento interno de 64 GB o superior, pantalla de 6” o superior en alta definición, procesador a 2.3 GHz o superior, 4 GB en RAM o superior,



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

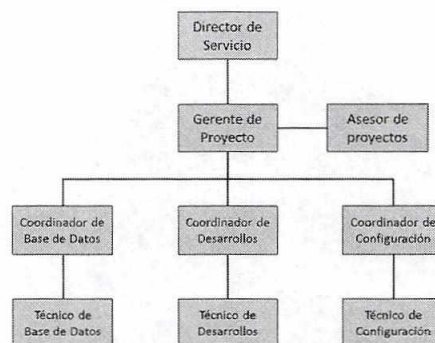
**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

cámara de 13 MP o superior, batería de 3700mAh con carga rápida, así como un seguro de protección contra daño o robo durante la vigencia del contrato que se derive. Lo anterior, a efecto de coordinar y reportar las incidencias a los responsables del servicio, durante el tiempo que dure el contrato que se derive.

El servicio de “Soporte a la Operación y Mantenimiento del Sistema Integral de Gestión Judicial”, deberá cubrir el periodo comprendido del **1° de enero al 31 de diciembre de 2020**.

**3. PERFIL DEL PERSONAL**

La siguiente figura muestra la estructura jerárquica mínima del personal que “El Prestador del Servicio” deberá asignar para la resolución eficaz de casos e incidentes relacionados con el Sistema Integral de Gestión Judicial, basada en las mejores prácticas, misma que deberá describirse en 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 Servicio | 1 Director | Doctorado en Ciencias de la Computación o<br>Doctorado en Sistemas Digitales de Comunicación o afín en TIC'S.<br><br>-Certificación PMP<br>-Certificación SCRUM<br>-Certificación ITIL | Director, gerente o líder de proyecto en al menos 3 proyectos con alcances similares en plataformas BPM dentro de un periodo de 5 años. |

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

|   |                               |               |  |  |
|---|-------------------------------|---------------|--|--|
| 2 | Gerente de Proyecto           | 1 Gerente     | Titulado.<br>Licenciatura o 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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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 Desarrollos        | 5 Técnicos    | Titulado o carrera trunca.<br>Licenciatura o ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales o afín. | Al menos 3 proyectos en la herramienta de programación en el rol de desarrollo.  |
| 9 | Técnico de Configuración      | 3 Técnicos    | Titulado o carrera trunca.<br>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



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

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 de Servicio 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".

### **3.1 Director de Servicio**

"El Prestador del Servicio" deberá proponer a un Director de Servicio 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.
- 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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

---

**3.2 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.

**3.3 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.

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



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

---

**3.5 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 aplicativa 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.

**3.6 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.

**3.7 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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

---

**3.8 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.
- Configuración de las reglas de firewall necesarias del servidor que residirá el SGJP y el SGJMJA, 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.

**3.9 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 Director de Servicio 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 de Servicio o Representante Legal de “El Prestador del Servicio” deberán 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 de Servicio deberá presentar el currículum vitae de otros posibles sustitutos; para hacerlo tendrá 2 días hábiles 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.



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

**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.

**4.1 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 con 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 Anexo.

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

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

---

#### **4.2 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.
- 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.
- Para el caso de los tickets levantados al CAT por los Litigantes, se elaborará el reporte de servicio con los detalles del mismo, para el cual solamente se recabará la firma de conformidad del supervisor de la actividad designado por la DEGT.
- De manera excepcional, existirán reportes que sean atendidos de manera urgente y en sitio, en los que no sea posible levantar el ticket al CAT, los cuales deberán quedar asentados en una orden de servicio con la firma de conformidad del usuario, así como en la relación de órdenes de servicio del mes en cuestión.

#### **4.3 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.



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

- 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.

#### **4.4 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<br>REALIZADA POR LA<br>DEGT | Dar inicio al proceso de cada adecuación surgida por disposiciones normativas u operativas en el SIGJ.<br><br>Elaboración del Plan de trabajo por parte de “El Prestador del Servicio”, cuya fecha de entrega no podrá ser mayor a <b>2 días hábiles</b> contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud. |
| 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”.<br><br>Diagramado de procesos de negocio.  |
| DESARROLLO                            | Desarrollo de la solución tecnológica.   |
| PRUEBAS                               | Pruebas de desgaste integrando al personal de la DEGT que dará visto bueno de la operación del sistema, así como a usuarios finales para la comprobación del funcionamiento en producción.   |

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

| ETAPA                     | METAS  |
|---------------------------|--|
| CAPACITACIÓN              | Cursos a nivel ejecutivo para el personal de la DEGT que supervisará los servicios brindados por el SIGJ.<br><br>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 y validado en un ambiente de producción.   |

En algunos casos y dependiendo de la naturaleza de la adecuación, algunas de las fases anteriores o algunos de sus elementos no serán aplicables, por lo que “El Prestador del Servicio” deberá señalar dentro del entregable para la adecuación correspondiente, cuáles son esas fases o elementos no aplicables y justificar claramente las razones para tal determinación.

Para las adecuaciones que se lleven a cabo, “El Tribunal” proporcionará a “El Prestador del Servicio” los tres ambientes necesarios para un adecuado control, siendo estos 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.

De igual manera, se deberá considerar, en su caso y 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.



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

- **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**

| Mesa de Ayuda  |
|--|
| Se deberá dar seguimiento al 100% de las solicitudes de servicio levantadas en el CAT, de acuerdo a los reportes de tiempo que este emite. |
| Mantenimiento Preventivo   |
| Se deberá realizar el 100% de mantenimientos preventivos conforme al calendario acordado con la DEGT.                                      |
| Implementación de adecuaciones   |
| Se deberá dar seguimiento al 100% de las solicitudes de adecuaciones realizadas por la DEGT.   |

Los niveles de servicio respecto al Soporte técnico en sitio y remoto estarán apegados a las acciones 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:

| Soporte técnico en sitio y remoto |                    |
|-----------------------------------|--------------------|
| SEVERIDAD                         | TIEMPO DE SOLUCIÓN |
| Normal                            | 8 horas            |
| Urgente                           | 4 horas            |
| Crítica                           | menos de 1 hora    |

**El tiempo de solución será con base en lo que se ha reportado por la herramienta institucional del CAT.**

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

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

**5.1 Severidad normal**

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

**5.2 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.

**5.3 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.

**5.4 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:



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

---

- 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.

### **5.5 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.

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 Anexo “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.

### **6. ARRANQUE DEL SERVICIO**

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 Servicio, de acuerdo al punto denominado “PERFIL DEL PERSONAL”.
- II. Se establecerán las funciones específicas por parte del Director de Servicio.
- 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:
  - Currículum vitae del Director de Servicio.
  - Calendario de mantenimientos preventivos.
  - Formatos aceptados de requerimientos y de reportes.



PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020  
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL  
DE GESTIÓN JUDICIAL”

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

- Listado de personal (deberán incluirse nombres y fotografías digitales para la gestión de accesos a los inmuebles).
- Otras que resulten de la reunión.

**7. DOCUMENTACIÓN A INTEGRAR EN LA PROPUESTA TÉCNICA**

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

- Contar con Certificación ISO/IEC 29110-4-1:2018
- Contar con Certificación NMX-059/02/NYCE/2016
- **Curriculum 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.
- Copia de al menos **dos contratos o pedidos**, con 1 año o más de antigüedad, donde demuestre su experiencia en ofrecer servicios como el solicitado, y donde al menos en uno de ellos demuestre experiencia en sistemas que manejen el desarrollo de sistemas.
- Carta firmada por el representante legal de “El Licitante” donde se compromete a **asignar a un Gerente 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 Gerente de Proyecto
  - Teléfono de oficina
  - Teléfono celular
  - Correo electrónico
  - Teléfono de la Mesa de Ayuda

**8. ENTREGABLES**

“El Prestador del Servicio” se compromete a remitir los entregables correspondientes en las oficinas de la DEGT, ubicadas en Av. Niños Héroes núm. 150, col. Doctores, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, salvo que por necesidades de “El Tribunal” se requiera hacerlo en otras instalaciones dentro de la Ciudad de México, dentro de los primeros **5 días hábiles de cada mes**, excepto para los entregables del mes de diciembre, ya que deberán ser remitidos como fecha límite **el 31 de diciembre de 2020**, debidamente verificados y acorde al sistema para el registro, seguimiento,



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

documentación y cierre de reportes de la mesa de ayuda (herramienta tipo web), sin errores ni inconsistencias.

Carta de colaboración por obra realizada a favor del poder judicial de la ciudad de México a través del Tribunal Superior de Justicia y el Consejo de la Judicatura, ambos de la Ciudad de México.

### **8.1 Documentación Inicial**

“El Prestador del Servicio” deberá entregar, como parte de la carpeta del primer mes de servicio y de acuerdo a lo solicitado en la sección de “Entregables Mensuales” de este Anexo, la siguiente documentación:

- **Minuta de Arranque del Servicio**, conteniendo los puntos establecidos en el punto denominado “ARRANQUE DEL SERVICIO” de este Anexo.
- 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.
- Carta de colaboración por obra realizada a favor del poder judicial de la ciudad de México a través del Tribunal Superior de Justicia y el Consejo de la Judicatura, ambos de la Ciudad de México.

### **8.2 Entregables Mensuales**

Toda la documentación solicitada a continuación se deberá presentar en los entregables mensuales, rubricada por el Director de Servicio, Gerente de Proyecto o en su caso por el Representante Legal de “El Prestador del Servicio” en tiempo y forma, SIN ERRORES ORTOGRÁFICOS NI INCONSISTENCIAS:

- **Un original del acta de entrega – recepción** del servicio, conteniendo la información del contrato y sus anexos, firmada por el Director de Servicio, Gerente de Proyecto o en su caso por el Representante Legal de “El Prestador del Servicio”.
- **2 CD’s o DVD’s regrabables (CD-RW o DVD-RW)**, cada uno conteniendo lo siguiente:
  - Relación de reportes en formato editable.
  - Digitalización en PDF del entregable, debidamente rubricado por el Director de Servicio, Gerente de Proyecto o en su caso por el Representante Legal de “El Prestador del Servicio”.

#### **Mesa de Ayuda:**

- **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.
- **Estadísticas** del mes en cuestión, de acuerdo al punto denominado “MÉTRICAS Y ESTADÍSTICAS”, incluyendo además los siguientes informes de la Mesa de Ayuda:



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

- Reportes levantados durante el período.
- Reportes levantados y concluidos durante el período.
- Reportes pendientes de períodos anteriores.
- Reportes levantados en períodos anteriores y cerrados durante el período.
- 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).

**Soporte técnico en sitio y remoto:**

- **Órdenes de servicio de soporte técnico** debidamente firmadas y selladas por los usuarios finales, incluyendo el visto bueno del personal de la DEGT que supervisó la actividad.

**Mantenimiento preventivo:**

- **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).

**Implementación de adecuaciones:**

- 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, cumpliendo lo siguiente, de ser aplicable:

| CONCEPTO   | ENTREGABLE   |
|------------|--|
| PLANEACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia simple del <b>oficio de solicitud</b> realizado por la DEGT.</li> <li>• <b>Plan de Trabajo</b>, entregado a más tardar <b>2 días hábiles</b> después de la fecha de solicitud de la DEGT. El Plan de trabajo deberá estar avalado por el personal de la DEGT y describir las actividades a realizar con fechas de principio y fin.</li> </ul>   |
| ANÁLISIS   | <p>Documento donde se muestren de manera pormenorizada todos y cada uno de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funcionalidad actual.</li> <li>- Mapeo de Procesos en materia penal a modificar (<i>As-Is</i> y <i>To-Be</i>).</li> <li>- Planos de negocio donde se sinteticen los puntos analizados en los que se realizarán modificaciones.</li> </ul>   |
| DESARROLLO | <p>Memoria Técnica que muestre detalladamente los trabajos realizados y los resultados finales obtenidos; de manera particular, deberá integrar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapeo incorporado derivado del análisis realizado a la nueva adecuación o actualización en conjunto con el SIGJ.</li> <li>- Diagramas de procesos acordes con la notación BPMN.</li> <li>- Control de versiones.</li> </ul> |



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

| CONCEPTO             | ENTREGABLE   |
|----------------------|--|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño y dimensionamiento de procesos.</li> <li>- Minutas de reuniones, en caso de haberlas.</li> <li>- Adaptación a manuales de procedimientos de la herramienta.</li> <li>- Documentación correspondiente a las modificaciones en las Bases de Datos, así como la actualización en sus relaciones entidades-tabla.</li> <li>- Acta entrega de código fuente debiendo incluir la versión del código fuente correspondiente sin compilar las adecuaciones realizadas durante el mes o periodo, así como el resto de los archivos y documentos que se mencionan en el acta.</li> </ul> |
| PRUEBAS              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte detallado con el resultado de las pruebas.</li> <li>• 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.</li> <li>• Código Fuente de la adecuación, probado (Únicamente en CD).</li> <li>• Análisis detallado del código fuente.</li> <li>• Carta Cesión de Derechos del Código Fuente de la adecuación o actualización probada, a favor de “El Tribunal”.</li> </ul>  |
| CAPACITACIÓN         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Material de la capacitación.</li> <li>• Manuales actualizados para el perfil técnico y usuario.</li> <li>• Lista de asistencia firmada por los participantes a la Capacitación.</li> </ul>  |
| PUESTA EN PRODUCCIÓN | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acta de cierre</b> donde se indique la fecha de salida a producción de la adecuación o actualización.</li> </ul>   |

En algunos casos y dependiendo de la naturaleza de la adecuación, algunos de los conceptos anteriores o algunos de sus entregables no serán aplicables, por lo que “El Prestador del Servicio” deberá señalar dentro del entregable para la adecuación correspondiente, cuáles son esas fases o elementos no aplicables y justificar claramente las razones para tal determinación.

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.

### **8.3 Entregables Finales**

“El Prestador del Servicio” deberá proporcionar como parte del último entregable, la siguiente documentación, adicional a la información solicitada en el punto denominado “ENTREGABLES MENSUALES”:



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

- Acta de Cierre del Contrato o Servicio, en la que se deberá incluir información adicional del servicio de conformidad a lo estipulado por el personal autorizado por la DEGT, dicha información no será la misma que la vertida en los entregables mensuales.

**9. 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:

| <b>Mesa de ayuda</b>   |  |
|--|--|
| 0.25% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada día natural que no se encuentre disponible la Mesa de Ayuda, de acuerdo al punto denominado “Mesa de Ayuda” del presente documento.   |  |
| <b>Soporte técnico en sitio y remoto</b>   |  |
| Normal   | 0.25% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada hora de retraso por ticket levantado. |
| Urgente  | 0.75% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada hora de retraso ticket levantado.     |
| Crítico  | 1.0% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada hora de retraso ticket levantado.      |
| <b>Entregables mensuales o documentación de adecuaciones concluidas o en proceso de desarrollo.</b>  |  |
| 1.0% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada día hábil de retraso en la entrega de la documentación descrita en el punto denominado “ENTREGABLES” del presente documento.   |  |
| <b>Mantenimiento preventivo</b>  |  |
| 1.0% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada día natural de retraso en la realización de mantenimientos preventivos de acuerdo al calendario establecido con la DEGT y a lo descrito en los puntos denominados “Mantenimiento preventivo” y “ARRANQUE DEL SERVICIO” del presente documento. |  |
| <b>Implementación de adecuaciones</b>  |  |
| 0.5% del monto total facturado mensual antes del IVA por cada día natural de retraso en el cumplimiento de las fechas establecidas en el Plan de Trabajo, de acuerdo al punto denominado “Implementación de adecuaciones” y al punto denominado “Entregables Mensuales”.                                     |  |

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”.



**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-003/2020**  
**“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL**  
**DE GESTIÓN JUDICIAL”**

**ANEXO “A”**  
**“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

---

**10. GARANTÍAS**

“El Prestador del Servicio” se compromete a garantizar los servicios durante la vigencia contractual y un mes adicional sin costo adicional para “El Tribunal”, contado a partir de la fecha de término del contrato. Esta garantía es aplicable solo a los entregables y servicios prestados dentro de la vigencia del contrato y que se hayan identificado como defectuosos.