

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 GESTIÓN JUDICIAL”**

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

1. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

ACRÓNIMO	DEFINICIÓN
CAT	Centro de Atención Tecnológica Institucional
CRM	Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management)
DGGJ	Dirección General 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
PJCDMX	Poder Judicial de la Ciudad de México
TSJCDMX	Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México
Litigantes	Público en general no perteneciente al PJCDMX que utiliza el sistema.
MIDE	Módulo de Identificación de Documentos Electrónicos, Sello Digital que tiene como objetivo brindar seguridad a los documentos oficiales expedidos por el PJCDMX.
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
SIGJP	Sistema Integral de Gestión Judicial Penal
UGJ	Unidad de Gestión Judicial
Usuarios internos	Usuarios del PJCDMX que utilicen el sistema
SPPA	Sistema Procesal Penal Acusatorio
SIVEP	Sistema de Versiones Publicas
eFirma	Firma Electrónica Avanzada
FIREL	Firma Electrónica Certificada del Poder Judicial de la Federación
SIARVFem	Sistema para la Identificación y Atención del Riesgo de Violencia Femenicida
SICOR	Sistema Integral de Consulta de Resoluciones
SCIRD	Sistema de Control de Información y Registros Digitales
SIVEP	Sistema de Versiones Publicas
SICE	Sistema Integral de Consulta de Expedientes

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN JUDICIAL”**

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

ACRÓNIMO	DEFINICIÓN
BPM	<i>Business Process Management</i> (Gestión por Procesos de Negocio)

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
- Sistema Integral para la Consulta de Resoluciones Segunda Instancia
- Sistema de Control de Información y Registros de Gobierno
- Sistema Integral de Gestión Judicial Civil
- Sistema Integral de Gestión Judicial Familiar
- Sistema Integral de Gestión Judicial Civil Oral
- Sistema Integral de Gestión Judicial Familiar Oral
- Sistema Integral de Gestión Judicial Tutela de Derechos Humanos
- Sistema Integral de Gestión Judicial Penal
- Sistema Integral de Gestión Judicial Laboral
- Sistema Integral de Gestión Judicial Segunda Instancia

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

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

FUNCIONALIDADES QUE COMPRENDE EL SERVICIO	
Funcionalidades referentes a la Consulta de resoluciones y registros digitales SICOR y SCIRD	<p>Versión 1.</p> <p>Módulo para el registro de litigantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de usuario • Módulo de gestión de paquetes • Módulo de gestión de seguimientos • Consulta de resoluciones y expediente digital desde Internet • Envío de alertas vía SMS y correo electrónico • Consulta de Boletín Judicial • Módulo de gestión pagos • Módulo de facturación <p>Módulo de Usuarios Internos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de acuerdos, audiencias y sentencias. • Impresión de los documentos

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 GESTIÓN JUDICIAL”**

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

FUNCIONALIDADES QUE COMPRENDE EL SERVICIO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de los expedientes • Comunicación e intercambio de información entre el sistema de videograbación de audiencias orales y el SIGJ del TSJCDMX. • Conexión con el sistema MIDE • Conexión con el sistema SIVEP <p>Envío de publicaciones al Boletín Judicial Soporte al sistema de Control de Información y Registros Digitales (Libros de gobierno) para Juzgados Penales Escritos.</p>
	<p>Versión 2. SIGJ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulo de estadística • Módulos reportadores específicos • Conectividad con el sistema de Oficialía de Partes Común y Oficialía de Partes Virtual, 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 eFirma y Firma Judicial. • 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. • Gestión de salas orales • Consulta de audiencias de videograbación. • Generación de Libros de gobierno automatizados. • Sistema en Java para el registro de libros oficiales utilizando el lector de huella y pad de firma • Gestión de envío y recepción de expedientes físicos y digitales al Archivo Judicial • Registro, seguimiento y control de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Expedientes ○ Oficios ○ 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

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN JUDICIAL”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO”

FUNCIONALIDADES QUE COMPRENDE EL SERVICIO	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Control de Multas ○ Peritajes ○ Gestión documental ○ Notarios ○ Control de fianzas ○ Agenda de audiencias ○ Control de adopciones internacionales ○ Ministerio público • Gestión de documentos de tipo acuerdo, audiencia y sentencia • 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; En caso de que aplique. • Mecanismos de migración de información. • Generación de estadísticas. • Una única interfaz para los usuarios internos. • Conexión para el sistema MIDE • Conexión al sistema SIVEP • Conexión al sistema gestor de Audiencias • Conexión al SICE • Conexión al Sistema de Citas Electrónicas • Conexión al SICOR • Conexión con sistemas que se implementen durante la duración del contrato • Uso de la app Telegram para el envío de alertas • Se contemplan las materias Civil, Familiar de primera y segunda instancia, así como las materias de proceso Oral Civil, Oral Familiar, Tutela de Derechos Humanos y Penales Mixtos de Tutela de Derechos Humanos, así como a las áreas administrativas de Visitaduría Judicial, Estadística de la Presidencia, Dirección de Gestión Judicial, Dirección Ejecutiva de Recursos Financieros, Dirección de Archivo Judicial y Presidencia del PJ

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 GESTIÓN JUDICIAL”**

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

FUNCIONALIDADES QUE COMPRENDE EL SERVICIO	
Funcionalidades del SIGJP	<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; para adultos y adolescentes, así como Unidades de Gestión Judicial Tipo 2, los procesos son: <ul style="list-style-type: none"> ○ Carpetas Judiciales ○ Exhortos ○ Registro de solicitudes iniciales ○ Promociones ○ Amparos y apelaciones ○ Registro de Valores y Billetes de depósito ○ Control de Notificaciones ○ Control de incompetencias en unidades de gestión ○ Agenda de audiencias, registro, consulta y visualización del streaming, así como la interconexión con los sistemas de grabación de audiencias orales ○ Generación de documentos de los procesos ○ Resolutivos, registro, consulta y actualización ○ Expediente digital ○ Módulo de libertades ○ Audiencias Virtuales y a cubículos de telepresencia ○ Promujer (Módulo de atención a la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. ○ Generación de reportes ○ Módulos de Estadística ○ Gestión de Usuarios ○ Búsqueda de información ○ Gestión de Guardias ○ Gestión de caratulas para el Gestor Documental. • Sala Constitucional. • Módulo de órdenes de Servicio Tecnológico de las áreas. • Interconexión entre el Consejo de la Judicatura Federal y el PJCDMX para el trámite de amparos indirectos y demás solicitudes • Interconexión entre la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México y el PJCDMX para la recepción y atención de solicitudes iniciales y promociones y servicios implementados para la gestión de audiencias. • 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 Femenicida (SIARVFem) y el SIGJP del PJCDMX.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 GESTIÓN JUDICIAL”**

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

FUNCIONALIDADES QUE COMPRENDE EL SERVICIO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación e intercambio de información entre el Sistema para la Agencia Digital de Innovación Pública y el SIGJP del PJCDMX. • Firmado Electrónico de documentos con Firma del PJCDMX, FIREL y con eFirma. • Generación de indicadores. • Módulo de Exhortos para Oficialía de Partes de Presidencia. • Comunicación e intercambio de información entre el Sistema de Central de Notificadores y el SIGJP del PJCDMX. • Comunicación e intercambio de información entre el Sistema de Medidas Cautelares y el SIGJP del PJCDMX. • Comunicación e intercambio de información entre el Sistema Integral de Estadística en Materia Penal del Dirección de Estadística del PJCDMX y el SIGJP del PJCDMX. • 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. • Conexión para el sistema MIDE, SIVEP, Gestor Documental, OPV • Atención 24x7, durante la vigencia del contrato, a usuarios y áreas operativas del SIGJP y Sala Constitucional.

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 PJCDMX tenga para tal efecto.
- Soporte técnico en sitio y/o remoto a reportes de mantenimiento correctivo, dentro de los parámetros definidos en el presente documento.
- Aplicar acciones de mantenimiento preventivo continuo 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 al PJCDMX, 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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 GESTIÓN JUDICIAL”**

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

- Documentación correspondiente a las modificaciones en las Bases de Datos, así como la actualización en sus relaciones entidades-tabla.

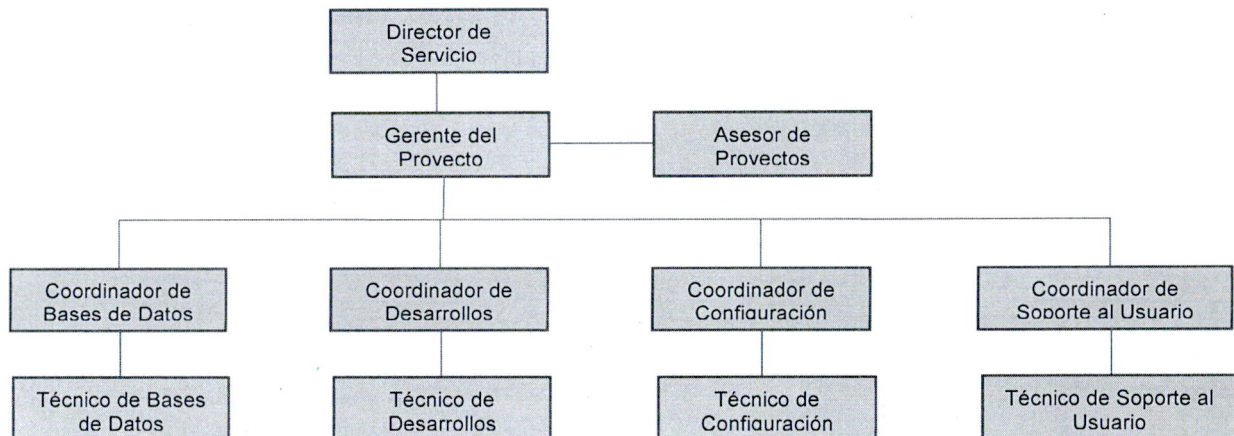
Para alcanzar los niveles de servicio requeridos para el servicio de “Soporte a la Operación y Mantenimiento del Sistema Integral de Gestión Judicial”, se especifican en lo sucesivo las características mínimas a cubrir, debiendo estar detalladas por el “El Licitante”, punto por punto, en su propuesta 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 PJCDMX tenga para tal efecto, así como de 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.

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 2025**.

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”.



PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN JUDICIAL”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO”

“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 Doctorado en Sistemas Digitales de Comunicación o afín en TIC’s. -Certificación PMP -Certificación SCRUM -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.
2	Gerente del Proyecto	1 gerente	Titulado. 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. 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	Coordinar de Soporte al Usuario	1 coordinador	Titulado. Licenciatura o ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales o afín	Experiencia previa de al menos 3 años en un rol de soporte técnico, incluyendo al menos 2 años en una posición de liderazgo o gestión Conocimientos en ITIL o en otros marcos de trabajo de gestión de servicios de TI (deseable).
8	Técnico de Base de Datos	5 técnicos	Titulado o carrera trunca comprobar con documento que avale el nivel.	Al menos 3 proyectos en la instalación, configuración y gestión de servidores y aplicaciones base.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 GESTIÓN JUDICIAL”**

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

#	Función	Plantilla	Formación académica	Experiencia requerida
			Licenciatura o ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales o afin.	
9	Técnico de Desarrollos	5 técnicos	Titulado o carrera trunca. comprobar con documento que avale el nivel Licenciatura o ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales o afin.	Al menos 3 proyectos en la herramienta de programación en el rol de desarrollo.
10	Técnico de Configuración	3 técnicos	Titulado o carrera trunca. comprobar con documento que avale el nivel Licenciatura o ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales o afin.	Al menos 3 proyectos en donde se haya realizado levantamiento de información y diagramado de procesos.
11	Técnico de Soporte al Usuario	18 usuarios	Titulado o carrera trunca. Comprobar con documento que avale el nivel. Licenciatura o ingeniería en Computación, Sistemas Computacionales o afin.	Experiencia previa de al menos 2 año en un rol de soporte técnico o en un entorno de servicio al cliente.

La ejecución de las adecuaciones que se pudieran generar por parte del PJCDMX, 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 del PJCDMX, así como usuarios clave de los procesos y procedimientos de trabajo de cada una de las áreas relevantes al proyecto. Por parte del PJCDMX, 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 del Proyecto.

El equipo de trabajo solicitado a “El Licitante” deberá poder trabajar en las instalaciones del PJCDMX 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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN JUDICIAL”**

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

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 del proyecto.

3.2 Gerente del proyecto

“El Prestador del Servicio” deberá incluir a un Gerente del 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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN JUDICIAL”**

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

- 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, Configuración y Soporte a Usuarios.

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.

3.5 Coordinador de Desarrollos

El Coordinador del personal técnico de desarrollos 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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN JUDICIAL”**

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

- 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 Coordinador de Soporte al Usuario

- Supervisar y coordinar las actividades del equipo de soporte técnico de primer nivel.
- Garantizar la calidad y eficiencia en la atención a los usuarios, asegurando que los problemas sean resueltos de manera oportuna y efectiva.
- Desarrollar e implementar estrategias y procedimientos para mejorar la satisfacción del cliente y optimizar los procesos de soporte.
- Monitorear y analizar el desempeño del equipo, proporcionando retroalimentación y organizando capacitaciones para mejorar las habilidades técnicas y de atención al cliente.
- Actuar como enlace entre el equipo de soporte técnico y otros departamentos, especialmente el de desarrollo, para asegurar la resolución adecuada de problemas.
- Preparar informes de rendimiento y presentar métricas clave a la alta dirección.
- Gestionar la carga de trabajo y las prioridades del equipo para asegurar que los recursos sean utilizados de manera eficiente.

3.8 Técnico de Desarrollos

Tendrá 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.

3.9 Técnico de Base de Datos

Tendrá 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 en que residirán los sistemas, para interconexión con otros sistemas y operadores.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN JUDICIAL”**

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

- 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.

3.10 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.

3.11 Técnico de Soporte al Usuario

- Proporcionar soporte técnico de primer nivel a los usuarios de los sistemas desarrollados por la empresa, respondiendo a consultas y resolviendo problemas básicos.
- Diagnosticar y solucionar problemas técnicos, escalando los casos más complejos al siguiente nivel de soporte cuando sea necesario.
- Documentar los problemas reportados y las soluciones implementadas en un sistema de gestión de incidencias.
- Mantener un conocimiento actualizado de los productos y servicios de la empresa, así como de las mejores prácticas en resolución de problemas.
- Colaborar con otros miembros del equipo de soporte y con el departamento de desarrollo para garantizar una resolución rápida y efectiva de los problemas.
- Proporcionar formación básica a los usuarios sobre el uso de los sistemas y buenas prácticas para evitar problemas comunes.
- Seguir procedimientos establecidos para garantizar la coherencia y calidad del soporte ofrecido.
- Dichas actividades serán en función a lo indicado por el Coordinador de Soporte al Usuario.

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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN JUDICIAL”**

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

Después de recibir las solicitudes de reemplazo de personal, el Director de Servicio o Apoderado 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 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.

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/o remoto.
- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Implementación de nuevas funcionalidades.

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 PJCDMX 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 usar la herramienta tipo CRM del CAT Institucional 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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN JUDICIAL”**

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

- 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.

4.2 Soporte técnico en sitio y/o remoto

Se deberá proporcionar soporte técnico en sitio y/o remoto, mismo que la DEGT hará de conocimiento a “El prestador del Servicio” a través de la Mesa de Ayuda, cumpliendo siempre con los niveles de servicio establecidos, en términos de calidad, eficiencia y asertividad, 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 del PJCDMX, siempre y cuando no se vea interrumpida su operación normal dentro de los horarios establecidos y respetando sus sistemas de control y administración.

4.3 Mantenimiento preventivo

Se deberán realizar mantenimientos preventivos continuos sin límite 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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN JUDICIAL”**

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

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 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 DGGJ, la DEGT solicitará vía oficio o correo electrónico 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. Elaboración del Plan de trabajo por parte de “El Prestador del Servicio”, cuya fecha de entrega no podrá ser mayor a 2 días hábiles 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 del PJCDMX. 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.
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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 GESTIÓN JUDICIAL”**

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

ETAPA	METAS
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 Prestador del Servicio” proporcionará al PJCDMX los tres ambientes necesarios para un adecuado control, siendo estos los siguientes:

- Desarrollo
- Calidad
- Productivo

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 en caso de solicitud por la DEGT; 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/o asesoría remota 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 solicitud y 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

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN JUDICIAL”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO”

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/o 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/o remoto	
SEVERIDAD	TIEMPO DE SOLUCIÓN
Normal	16 horas
Urgente	8 horas
Crítica	menos de 2 horas

El tiempo de solución se medirá una vez que sea asignado por la herramienta Institucional del CAT.

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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN JUDICIAL”**

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

5.2 Severidad urgente

Situaciones y usuarios que, para el PJCDMX, 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 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 del 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 h los 7 días de la semana durante la vigencia del contrato, sin costo adicional para el PJCDMX.

6. ENTREGABLES

“El Prestador del Servicio” se obliga a remitir los entregables correspondientes en las oficinas de la DEGT, ubicadas en Av. Niños Héroes núm. 150 Piso 4, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, salvo que por necesidades del PJCDMX se requiera hacerlo en otras instalaciones dentro de la Ciudad de México.

6.1 Documentación Inicial

“El Prestador del Servicio”, dentro de los cinco días naturales contados a partir del inicio del contrato, deberá llevar a cabo las actividades de arranque, por lo que incluirá la siguiente documentación generada en la carpeta de entregables del primer mes:

- Minuta inicial con el personal autorizado de la DEGT que supervisará el servicio, la cual debe contener al menos lo siguiente:

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN JUDICIAL”**

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

- Organigrama con los nombres completos y cargo del personal de “El Prestador del Servicio”, el cual debe ser el mismo que fue evaluado y aceptado en la propuesta técnica.
- Carta donde se entrega el número telefónico local y/o teléfono móvil, así como el correo electrónico de “El Prestador del Servicio”, como punto de contacto con el personal autorizado de la DEGT.
- Calendario de Mantenimientos preventivos.
- Constancia emitida por el CAT institucional cumpliendo con lo siguiente:
- Capacitación para el uso de la herramienta CRM del CAT institucional
- Recepción de los procedimientos y lineamientos a seguir.

Toda la documentación generada en la minuta debe presentarse en original.

6.2 Entregables Mensuales

“El Prestador del Servicio” deberá presentar dentro de los primeros 5 días hábiles a mes vencido la documentación solicitada, rubricada por el Director del Servicio, Gerente del Proyecto o en su caso el Apoderado o Representante Legal de “El Prestador del Servicio” en tiempo y forma, sin errores ortográficos ni inconsistencias lo siguiente:

- Dos tantos originales del Acta de Entrega que deberá contener la información solicitada en el contrato y sus anexos. Los dos tantos deberán estar rubricadas y firmadas por el Director del Servicio, Gerente del Proyecto o en su caso el Apoderado o Representante Legal de “El Prestador del Servicio”.
- Tres tantos originales del Acta Entrega – Recepción que acredita la entera satisfacción y cumplimiento de los entregables conforme a lo estipulado en el contrato y sus anexos. Los tres tantos deberán estar rubricados y firmados por el Apoderado o Representante Legal de “El Prestador del Servicio”.
- 1 CD regrabable con los archivos PDF de la digitalización del entregable, el cual deberá tener caratula con el número y nombre del contrato, periodo o mes que corresponde y las rúbricas del Director del Servicio, Gerente del Proyecto o en su caso el Apoderado o Representante Legal de “El Prestador del Servicio” y soporte correspondiente en caso de que aplique.

Mesa de Ayuda:

- Reporte mensual para proveedores obtenido del CAT Institucional el cual presenta las solicitudes (tickets) levantados, resueltos (apoyos, asesorías, solicitudes de servicio de soporte técnico).

Mantenimiento preventivo:

- Reportes de mantenimiento preventivo debidamente firmados y sellados por personal de la DEGT que supervisó la actividad. (Solo aplica para los periodos de entrega de mantenimientos preventivos).

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 GESTIÓN JUDICIAL”**

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

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"> • Copia simple del oficio o impresión del correo de solicitud realizado por la DEGT. • 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 y describir las actividades a realizar con fechas de principio y fin.
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; de manera particular, deberá integrar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mapeo incorporado derivado del análisis realizado a la nueva adecuación o actualización en conjunto con el SIGJ. - Diagramas de procesos acordes con la notación BPMN. - Control de versiones. - Diseño y dimensionamiento de procesos. - Minutas de reuniones, en caso de haberlas. - Adaptación a manuales de procedimientos de la herramienta. - Documentación correspondiente a las modificaciones en las Bases de Datos, así como la actualización en sus relaciones entidades-tabla. - 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.
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 en CD). • Análisis detallado del código fuente. • Carta Cesión de Derechos del Código Fuente de la adecuación o

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 GESTIÓN JUDICIAL”**

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

CONCEPTO	ENTREGABLE
	actualización probada, a favor del PJCDMX.
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Material de la capacitación. • Manuales actualizados para el perfil técnico y usuario. • Lista de asistencia firmada por los participantes a la Capacitación.
PUESTA EN PRODUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de cierre donde se indique la fecha de salida a producción de la adecuación o actualización.

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 del PJCDMX, 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.

6.3 Entregables finales

Al finalizar el servicio “El Prestador del Servicio” entregará:

- Dos tantos originales del Acta de Cierre del Contrato o Servicio, que deberá contener:
 - Información que el área técnica supervisora solicite para cierre
 - Acta-Entrega de Código fuente

7. 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:

Mesa de ayuda
0.009 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.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 GESTIÓN JUDICIAL”**

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

Soporte técnico en sitio y/o remoto	
Normal	0.005 del monto total facturado mensual antes del IVA por cada hora de retraso por ticket levantado.
Urgente	0.008 del monto total facturado mensual antes del IVA por cada hora de retraso ticket levantado.
Crítico	0.01 del monto total facturado mensual antes del IVA por cada hora de retraso ticket levantado.
Entregables mensuales o documentación de adecuaciones concluidas o en proceso de desarrollo.	
0.01 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.	
Mantenimiento preventivo	
0.01 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.	
Implementación de adecuaciones	
0.006 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”.	

Nota: Para el cálculo de las penalizaciones se deberá tomar el factor indicado en cada uno de los rubros considerando el monto mensual facturado antes de IVA.

En caso de que “El Licitante” no mencione este apartado completo de Penalizaciones, se dará por entendido que no acepta las condiciones solicitadas por el PJCDMX, 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”.

8. CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

“El Prestador del Servicio” se obliga a garantizar el servicio objeto de este contrato, contra defectos en la realización del servicio, durante la vigencia contractual, obligándose a realizar nuevamente los servicios que hayan resultado inadecuados, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la notificación vía correo electrónico o por escrito por parte del personal de la DEGT, sin costo adicional para el PJCDMX.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-004/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN JUDICIAL”**

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

Las modificaciones al código o a cualquier entregable, causadas por un mal entendimiento del análisis, (considérese por mal entendimiento del análisis a todo lo que no corresponda a la funcionalidad descrita y aceptada dentro de toda la documentación y entregables del cambio o mejora), o errores en la construcción y fallas de ejecución, deberán ser cubiertas por “El Prestador del Servicio” sin afectar a las horas inicialmente pactadas ni costo adicional para el PJCDMX.