

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-012/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 OFICIALÍA DE PARTES COMÚN, CIVIL, FAMILIAR, LABORAL Y SECCIÓN SALAS (OPC)”**

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

1. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

ACRÓNIMOS	DEFINICIONES
AJAX	<i>Asynchronous JavaScript And XML</i> (JavaScript asíncrono y XML)
BD	Base de Datos
CAT	Centro de Atención Tecnológica Institucional
CRM	Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management)
CSS3	Hoja de estilo en cascada o CSS (siglas en inglés de <i>cascading style sheets</i>)
DEGT	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
ER	Diagrama Entidad Relación
JAVA	Lenguaje de programación orientado a objetos que se conoce como Java.
JavaScript	Lenguaje de programación interpretado, dialecto del estándar ECMAScript
Jquery	Biblioteca de JavaScript
Json	Acrónimo de JavaScript Object Notation, es un formato ligero para el intercambio de datos.
MySQL	Manejador de bases de datos relacional, multihilo y multiusuario
ORACLE	Manejador de base de datos objeto-relacional
PHP	Lenguaje de programación que nació como Personal Home Page (PHP) Tools.
SQL Server	Manejador de bases de datos producido por basado en el modelo relacional.
Stored Procedures	Procedimiento almacenado (<i>stored procedure</i> en inglés)
Triggers	Disparadores son objetos que se asocian con tablas y se almacenan en la base de datos
TSJCDMX	Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
WEB	Sistema de documentos interconectados por enlaces de hipertexto, disponibles en Internet.
XML	Extensible Markup Language ('lenguaje de marcas extensible')
OPC	Sistema Integral de la Oficialía de Partes Común, Civil, Familiar, Laboral y Sección Salas
PMP	Profesional en el Manejo de Proyectos
GUIA DE AJUSTE	Documento que indica por servicio de Tercer Nivel el listado de entregables de acuerdo a la metodología utilizada que el prestador del servicio deberá proporcionar

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-012/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
OFICIALÍA DE PARTES COMÚN, CIVIL, FAMILIAR, LABORAL Y SECCIÓN SALAS (OPC)”**

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

2. ALCANCE DEL SERVICIO

El TSJCDMX a través de la DEGT requiere proporcionar el servicio de Soporte a la Operación y Mantenimiento correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo del Sistema Integral de la Oficialía de Partes Común, Civil, Familiar, Laboral y Sección Salas (OPC) mismos que se describen en este documento.

El Sistema OPC se encarga de registrar los escritos de demanda inicial y posterior, así mismo asigna número de expediente y juzgado de forma secuencial, balanceada y aleatoria, y de la interconexión electrónica con los sistemas Oficialía de Partes Virtual (OPV), Exhortos, Sistema de Control de Información y Registros Digitales, Sistema Integral de Gestión Judicial (SIGJ) Pro-mujer, Gestor Documental (CS-DOCS) y Módulo de Identificación de Documentos Electrónicos (MIDE).

El 30% del importe total del contrato será asignado al Soporte a la Operación.

El 70% remanente del costo total del contrato se aplicará al mantenimiento para cambios y mejoras acorde a las horas/hombre acordadas por cada requerimiento.

Para el caso de mantenimiento “El Prestador del Servicio” deberá ofertar un costo unitario (único) por hora/hombre contemplando las horas/hombre solicitadas. El costo único de hora/hombre será aplicado de igual manera durante toda la vigencia del contrato.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1 Soporte a la Operación

Este soporte se refiere a la atención inicial que se les proporciona a los usuarios operadores del sistema y se limitará a **resolver los problemas de la operación diaria que presente el sistema con los usuarios finales**. Para este servicio, “El Prestador del Servicio” deberá realizar lo siguiente:

- I. Apegarse al uso y manejo de la herramienta de software tipo CRM con que cuenta el CAT institucional, con el fin de que el CAT informe y monitoree los niveles de servicio asignados a “El Prestador del Servicio”. Este nivel puede ser resuelto por el CAT.
- II. Soporte en sitio con usuario final para solución del requerimiento o falla que fueron reportados al CAT.
- III. Asegurar la continuidad de la operación del sistema a través del soporte a la misma

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-012/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
OFICIALÍA DE PARTES COMÚN, CIVIL, FAMILIAR, LABORAL Y SECCIÓN SALAS (OPC)”**

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

- IV. Proporcionar un horario de atención de 08:00 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, el servicio podrá brindarse en un horario de 24 hrs. los 7 días de la semana durante la vigencia del contrato, sin costo adicional.
- V. Reportar a la DEGT inmediatamente las fallas detectadas que deban ser atendidas por un tercero (infraestructura, comunicaciones, hardware, etc.), que no son propiamente del Sistema.
- VI. Informar a la DEGT aquellos requerimientos que detecten deban ser atendidas por tratarse de cambios y mejoras.
- VII. Toda actividad relacionada a la migración de los sistemas del presente Anexo hacia la infraestructura que designe el TSJCDMX correrá a cargo de “El Prestador del Servicio” sin costo adicional para el TSJCDMX.

3.2 Mantenimiento del Sistema

Se refiere a la atención que llevará a cabo “El Prestador del Servicio” a petición de la DEGT, mismos que no pueden ser resueltos en Soporte a la Operación y que involucran un mantenimiento correctivo, preventivo, perfectivo o adaptativo (Actualizaciones, Optimizaciones, Nuevas Funcionalidades y/o interconexión con otros sistemas, entre otros que deriven de la operación) a la aplicación, este servicio deberá estar sujeto a los siguientes tipos de mantenimiento:

Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo será necesario cuando surjan fallos y errores en el sistema que tengan un impacto generalizado en la funcionalidad y, por lo tanto, deben abordarse lo antes posible. Estos podrán ser solicitados por los usuarios o personal técnico.

Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo será necesario cuando sean identificados cambios, actualizaciones, adaptaciones y más, estas fallas latentes que deberán corregirse para asegurarse que no se conviertan en fallas efectivas y que en un momento dado puedan crecer de importancia, para convertirse en un problema mayor.

Mantenimiento perfectivo

El mantenimiento perfectivo será necesario cuando sea solicitado cambiar la funcionalidad del sistema existente refinando, eliminado o agregando nuevas funcionalidades, además de cambiar la forma en que funciona el sistema, los cambios perfectivos también pueden ser para cambiar su apariencia.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-012/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
OFICIALÍA DE PARTES COMÚN, CIVIL, FAMILIAR, LABORAL Y SECCIÓN SALAS (OPC)”**

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

Mantenimiento adaptativo

El mantenimiento adaptativo se dará cuando sean necesarios cambios en las políticas y reglas de negocio relacionadas con el sistema y deba adaptarse para cumplir adecuadamente los nuevos requisitos y continuar con un mejor funcionamiento.

“El Prestador del Servicio” deberá cumplir con:

- I. Horario de atención de 08:00 a 21:00 horas en sitio, este horario está sujeto a cambios que dependerán de la carga de trabajo o de la urgencia que indique la DEGT derivado de la prioridad de los requerimientos.
- II. Todo desarrollo de mantenimiento correctivo, preventivo, perfectivo o adaptativo y conexión con otros sistemas deberán ser aprobados por la DEGT
- III. Por cada requerimiento deberá realizar una estimación del esfuerzo requerido en horas/hombre, la cual deberá ser acordada con la DEGT
- IV. Los desarrollos deberán ser hospedados en la infraestructura que determine la DEGT
- V. “El Prestador del Servicio” deberá contar con el hardware que se requiere para la creación de ambientes de desarrollo y pruebas en caso de ser necesario
- VI. Deberá realizar la instalación de ambientes y despliegue de nuevas versiones del aplicativo en caso de ser necesario
- VII. La gestión de los diversos cambios a los elementos del sistema deberá administrarse a través de control de cambios del mismo ambiente y despliegue de nuevas versiones del aplicativo.
- VIII. De todos los desarrollos finales de adecuaciones o productos de nuevas integraciones se deberá entregar el código fuente en repositorio asignado por la DEGT

3.3 Atención telefónica y recepción de solicitudes de servicio

- I. Disponibilidad 24x7 durante la vigencia del contrato
- II. Para los periodos vacacionales y días festivos tal y como lo marca el calendario de labores del TSJCDMX, se deberán designar al menos dos personas de guardia que manejarán horarios abiertos por medio de números telefónicos y correos electrónicos. Estas personas deberán estar disponibles y se asignarán tres días hábiles antes de cada periodo vacacional o días festivos, bajo solicitud de la DEGT.

3.4 Atención en Sitio

- I. En cualquier instalación del TSJCDMX

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-012/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
OFICIALÍA DE PARTES COMÚN, CIVIL, FAMILIAR, LABORAL Y SECCIÓN SALAS (OPC)”**

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

- II. Horario de atención acorde a solicitud del personal de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica a fin de cubrir los requerimientos operativos, de mantenimiento, cambios y mejoras

3.5 Metodología de Soporte

“El Prestador del Servicio” acordará con la DEGT el modelo metodológico a utilizar, el cual deberá estar basado en las mejores prácticas de soporte a la operación.

3.6 Lineamientos de Transición del Servicio

- I. “El Prestador del Servicio” estará obligado a realizar una Transferencia Tecnológica 30 días hábiles antes de que concluya el contrato.
- II. Toda actividad relacionada a la migración de los sistemas del presente anexo hacia la infraestructura que designe el Tribunal correrá a cargo de “El Prestador del Servicio” sin costo adicional para el Tribunal.

4 REQUISITOS PARA “El Prestador del Servicio”

Deberá presentar los siguientes documentos a fin de satisfacer todos y cada uno de los requisitos técnicos por escrito:

4.1 Estructura Organizacional requerida para el servicio

“El Prestador del Servicio” deberá presentar estructura organizacional donde se muestren al menos uno de la siguiente estructura con el nombre completo de cada persona que la ocupará:

- a. Gerente del servicio
- b. Líder Técnico
- c. Desarrollador
- d. Administrador de Base de Datos (DBA)
- e. Técnico verificador de Pruebas (Tester)
- f. Personal de Soporte Técnico

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

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

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-012/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 OFICIALÍA DE PARTES COMÚN, CIVIL, FAMILIAR, LABORAL Y SECCIÓN SALAS (OPC)”**

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

Además, deberá presentar copia simple de los documentos que avalen el nivel de estudios y que acrediten que están capacitados para prestar el servicio objeto de este procedimiento (título, cedula, Certificaciones, Constancias de Capacitación, Actualización, Diplomas de Cursos, etc.).

4.2 Requisitos del Personal

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

De la lista que se describirá en la siguiente tabla, se requiere en sitio por lo menos 6 personas para cubrir los perfiles administrativos, gerenciales y técnicos. Para el caso de los perfiles técnicos especializados, el número de personas en sitio requeridas será bajo demanda de TSJCDMX.

PUESTO	PLANTILLA	TÍTULOS Y/O CERTIFICACIONES	EXPERIENCIA
Gerente del Servicio	1	-Contar con Licenciatura o Ingeniería terminada relacionada con tecnologías de la información (TI) o relacionada con administración o afín. Acreditando mediante copia de la cédula profesional. -Contar con la Certificación PMP	- Experiencia en Administración de Proyectos, mínima de 5 años en sector público o privado y participación en los últimos 3 años en proyectos similares - Experiencia en la Gestión de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas. - Capacitado para intervenir en los procesos de diseño, desarrollo, implementación y evaluación de proyectos a través de comunicación asertiva y efectiva.
Líder Técnico	1	-Contar con Licenciatura o Ingeniería (terminada o trunca), relacionada con tecnologías de la información (TI) o afín. Acreditar mediante copia de constancia, certificado o cedula.	- Experiencia mínima de 3 años en coordinación de proyectos similares - Que cuente con conocimiento en la Operación de Sistemas - Con experiencia en atención de usuarios, generación de

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-012/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
OFICIALÍA DE PARTES COMÚN, CIVIL, FAMILIAR, LABORAL Y SECCIÓN SALAS (OPC)”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

PUESTO	PLANTILLA	TÍTULOS Y/O CERTIFICACIONES	EXPERIENCIA
			informes y seguimiento de actividades
Desarrollador	1	-Contar con Licenciatura o Ingeniería (terminada o trunca), relacionada con tecnologías de la información (TI) o afín. Acreditar con copia de constancia, certificado o cedula. Contar con las siguientes certificaciones: -certificación como Programador Java -certificación en componentes Java Web	- Experiencia en diferentes sistemas operativos como Linux (RedHat), Windows, MacOS. - Experiencia mínima de 3 años en el uso de sistemas en procesos de negocio complejo, desarrollo de sistemas en Modelo Vista Controlador: Uso de Frameworks y Uso de Clases - Lenguajes de Programación: PHP (Versión 5.5 o Superior), Java, .NET, JQuery, AJAX, CSS3. Cualquier otro lenguaje orientado a plataforma WEB. - Creación y consumo de WEB SERVICE (métodos de salida). XML. JSON - Experiencia en análisis de procesos de negocio y procesamiento de datos - Experiencia en configuraciones y desarrollos de aplicativos.
Administrador de Base de Datos (DBA)	1	-Contar con Licenciatura o Ingeniería terminada relacionada con tecnologías de la información (TI). Acreditando mediante copia de la cédula profesional. Contar con las siguientes certificaciones:	- Experiencia mínima de 3 años en las tecnologías de desarrollo y base de datos aplicables al proyecto: - Experto en el sistema de gestión de base de datos relacional MySQL, ORACLE uso de Store Procedures, uso de Triggers, diseño y administración de BD, Migración y tuning de la misma, Seguridad de Servidores de

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-012/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 OFICIALÍA DE PARTES COMÚN, CIVIL, FAMILIAR, LABORAL Y SECCIÓN SALAS (OPC)”**

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

PUESTO	PLANTILLA	TÍTULOS Y/O CERTIFICACIONES	EXPERIENCIA
		<ul style="list-style-type: none"> - Certificación en Oracle Database 12c Certified Implementation Specialist - Certification Oracle Enterprise Manager 12c Certified Implementation Specialist 	<ul style="list-style-type: none"> BD, Control de Usuarios y Permisos de BD) - Programación de BackUps y Recovery.
Técnico Verificador de Pruebas (Tester)	1	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con Licenciatura o Ingeniería terminada relacionada con tecnologías de la información (TI). Acreditando mediante copia de la cédula profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 2 años en análisis de sistemas - Experiencia mínima de 2 años en ejecución de pruebas de seguridad, desempeño y funcionales - Experiencia en la elaboración documental de la Unidad de Gobierno Digital
Personal de Soporte Técnico	1	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con Carrera (terminada o trunca), relacionada con tecnologías de la información (TI) o afín. Acreditando mediante copia de constancia, certificado o cedula. 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 1 año en Soporte Técnico y/o atención a usuarios. - Conocimientos en el uso de Software de Ofimática y de aplicaciones de uso estándar (Internet, Correo Electrónico, Sistemas Operativos)

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

5 NIVELES DE SERVICIO

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

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-012/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
OFICIALÍA DE PARTES COMÚN, CIVIL, FAMILIAR, LABORAL Y SECCIÓN SALAS (OPC)”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

5.1 Generales

SERVICIO SOLICITADO	EVALUACIÓN
Cumplimiento a los entregables de conformidad al numeral correspondiente	Deberá corregirlo en los tiempos especificados, de lo contrario se le penalizará, además de corregir el error sin costo. No se facturará ningún entregable que no se considere como “concluido”.
Reemplazo de un recurso	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud formal de reemplazo de un recurso o del aviso por parte de “El Prestador del Servicio”, presentando mínimo 3 propuestas.
Asignación de recursos	Máximo 3 días hábiles a partir de la solicitud formal por parte de la DEGT.

5.2 Soporte a la Operación

CONTINUIDAD DEL SISTEMA EN OPERACIÓN	SEVERIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Cuando la solución a la solicitud (ticket) sea indispensable para la continuidad de la operación del PJCDMX.	Crítica	2 horas
Cualquier otra afectación que no afecte la continuidad de la operación.	Urgente	8 horas
Cualquier solicitud extraordinaria de atención especial.	Normal	24 horas

Los tiempos de solución se medirán una vez asignados por la herramienta del CAT institucional.

5.3 Mantenimiento del Sistema

SERVICIO SOLICITADO	EVALUACIÓN
Cumplimiento conforme al estimado de horas/hombres establecidos.	Se medirá con la conclusión del requerimiento conforme al estimado de horas/hombre establecido. Se debe considerar la documentación que aplique de conformidad a lo mencionado en la sección de Entregables, para que este se considere entregado.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-012/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 OFICIALÍA DE PARTES COMÚN, CIVIL, FAMILIAR, LABORAL Y SECCIÓN SALAS (OPC)”**

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

SERVICIO SOLICITADO	EVALUACIÓN
Cumplimiento en el tiempo de respuesta para la toma de decisiones gerenciales por parte de “El Prestador del Servicio”.	Máximo de 2 horas a partir de que se le sea solicitado expresamente la toma de decisiones.

6 ENTREGABLES

“El Prestador del Servicio” se compromete a remitir la documentación correspondiente a los entregables que se solicitan en este apartado, en las oficinas de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, 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 supervisara el servicio, la cual debe contener al menos lo siguiente:
 - 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, así como el correo electrónico de “El Prestador del Servicio”, como punto de contacto con el personal autorizado de la DEGT.
- 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 Gerente del Servicio o en su caso por el Apoderado o Representante Legal de “El Prestador del Servicio” en tiempo y forma, sin errores ortográficos ni inconsistencias:

- Dos tantos originales del Acta de Entrega que deberá contener la información solicitada en el contrato y sus anexos. Los dos tantos deberán estar rubricados y firmados por el

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-012/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
OFICIALÍA DE PARTES COMÚN, CIVIL, FAMILIAR, LABORAL Y SECCIÓN SALAS (OPC)”**

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

Gerente del Servicio o por 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 Gerente del Servicio o Apoderado o Representante Legal de “El Prestador del Servicio” y soporte correspondiente en caso de que aplique.

6.2.1 Soporte a la Operación

“El Prestador del Servicio” entregará para este soporte, la siguiente documentación:

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

6.2.2 Mantenimiento del Sistema

La DEGT definirá un documento denominado “Guía de Ajuste”, que determine de acuerdo a los mantenimientos, los documentos que deberán considerarse para la entrega de cada uno de los requerimientos, la documentación que se utilizaría en caso de que aplique de forma enunciativa mas no limitativa es la siguiente:

Guía de Ajuste:

- I. Acta Constitutiva
 - Manual técnico
 - Reglas de negocio
 - Diagrama de navegación
 - Diagrama de interface con otros sistemas
 - Diagrama o modelo de entidad relación
- II. Historia del usuario
- III. Lista de funcionalidad
- IV. Lista de tareas
- V. Acta liberación
- VI. Minutas
- VII. Manual de Usuario

Con motivos de vulnerabilidad en materia de seguridad que representa exponer el código fuente de los desarrollos en los sistemas a cargo de la DEGT, así como la problemática que esto representa en los derechos de autor hacia el Poder Judicial de la Ciudad de México, toda la

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-012/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 OFICIALÍA DE PARTES COMÚN, CIVIL, FAMILIAR, LABORAL Y SECCIÓN SALAS (OPC)”**

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

documentación electrónica, digital e impresa generada a partir del desarrollo, como lo es el código fuente, los scripts de BD y el paquete de liberación para cualquier ambiente ya sea de desarrollo, pruebas o producción, deberán ser entregados y resguardados exclusivamente en la bóveda de código que se encuentra bajo guardia y custodia del personal autorizado como responsable de la DEGT.

6.3 Entregables finales

Al finalizar del 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 el cierre del contrato.
 - Acta-Entrega de Código fuente

7 PENALIZACIONES

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

7.1 Generales

SERVICIO SOLICITADO	PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO
Cumplimiento a los entregables de conformidad al numeral correspondiente	0.005 por día hábil de incumplimiento en la entrega
Remplazo de un recurso	0.005 por día que tarde en presentarse en las instalaciones del PJCDMX
Asignación de recursos	0.005 por día que tarde en presentarse en las instalaciones del PJCDMX

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.

7.2 Soporte a la Operación

CONTINUIDAD DEL SISTEMA EN OPERACIÓN	SEVERIDAD	TIEMPO DE SOLUCIÓN FUERA DE RANGO
Cuando la solución a la solicitud (ticket) sea indispensable para la continuidad de la operación del PJCDMX.	Crítica	0.003 por cada hora de retraso

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-012/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 OFICIALÍA DE PARTES COMÚN, CIVIL, FAMILIAR, LABORAL Y SECCIÓN SALAS (OPC)”**

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

CONTINUIDAD DEL SISTEMA EN OPERACIÓN	SEVERIDAD	TIEMPO DE SOLUCIÓN FUERA DE RANGO
Cualquier otra afectación en el sistema o solicitud a la operación.	Urgente	0.002 por cada hora de retraso
Cualquier solicitud extraordinaria de atención especial.	Normal	0.001 por cada hora de retraso

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.

7.3 Mantenimiento al Sistema

SERVICIO SOLICITADO	PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO
Cumplimiento conforme al estimado de horas/hombres establecidos.	0.005 de las horas señaladas en el estimado de horas/hombre por cada hora de atraso para la entrega del requerimiento
Cumplimiento en el tiempo de respuesta para la toma de decisiones gerenciales por parte de “El Prestador del Servicio”.	0.004 por cada hora de retraso para la toma de decisiones gerenciales por parte de “El Prestador del Servicio”.

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.

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 del PJCDMX.

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 y en caso de incumplimiento se aplicaran las penas que se señalan en rubro Penalizaciones del presente Anexo .