

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-013/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
 ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES”**

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

1. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

| ACRÓNIMO | DEFINICIÓN |
|----------------|--|
| AJAX | <i>Asynchronous JavaScript And XML</i> (JavaScript asíncrono y XML) |
| BD | Base de Datos |
| CSS3 | Hoja de estilo en cascada o CSS (siglas en inglés de <i>cascading style sheets</i>) |
| DEGT | Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica. |
| CAT | Centro de Atención Tecnológica Institucional |
| CRM | Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management) |
| 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. |
| Triggers | Disparadores son objetos que se asocian con tablas y se almacenan en la base de datos |
| PJCDMX | Poder Judicial de la Ciudad de México |
| 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') |
| PMP | Profesional en el Manejo de Proyectos |
| GUIA DE AJUSTE | Documento que indica por servicio de desarrollo, 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-013/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES”**

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

2. ALCANCE DEL SERVICIO

El billete de depósito es un documento expedido por una Institución de Crédito legalmente autorizado para ello, a través de la emisión de este documento garantiza el depósito en dinero que recibe. El depósito puede realizarlo cualquier persona física o moral que requiera garantizar el cumplimiento de obligaciones derivadas de Procesos Jurisdiccionales, o en Procedimientos de Consignación en Materia Civil.

Posteriormente, el billete de depósito es presentado ante la Instancia u Órgano en donde se esté llevando a cabo el proceso correspondiente, quedando bajo su guarda y custodia, aunque por razones del propio procedimiento, su permanencia en el Órgano en que fue recibido originalmente puede verse modificada, ya que estos documentos pueden ser transferidos a otras Instancias, devueltos, entregados a su beneficiario, etc.

Los billetes de depósito son expedidos por el Banco Nacional del Ahorro y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI) y El Banco del Bienestar, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo

Para llevar a cabo el registro de la información proveniente de estos documentos, se utiliza el sistema informático denominado “Inventario de Billetes”, el cual permite la captura, procesamiento y validación de los datos obtenidos de los billetes de depósito.

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

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

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere que se proporcione soporte a la operación, mantenimiento: correctivo, perfectivos, adaptativos y preventivos, dentro de los módulos y/o funcionalidades que conforman el sistema, así como las siguientes actividades:

- Generación de depósitos en garantía por internet
- Formato de captura para pago referenciado
- Módulo de intercambio de información con banco
- Liberación de depósitos en garantía
- Conciliación de montos y transferencias
- Generación y Liberación de Remates
- Distribución en pagos referenciados múltiples
- Cancelación de depósitos en garantía
- Transferencia de depósitos en garantía
- Conciliación bancaria

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-013/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES”**

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

- Reportes
- Soportar pagos fuera del horario bancario
- Analizar la vigencia de garantías para promover su cobranza
- Integrar la información de los recursos que provienen de BANSEFI, Banco del Bienestar y Santander
- Integración de la base de datos de FAAJUDF y preparación de saldos iniciales
- Integrar perfiles de usuario
- Integrar procesos de manejo de depósitos duplicados
- Integrar procesos de fraccionamiento del depósito en varias liberaciones parciales
- Integrar controles para llevar la contabilidad de transacciones

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 nivel, “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 al Prestador del Servicio. Este nivel puede ser resuelto por el CAT.
- II. Soporte en sitio y/o remoto 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
- IV. Proporcionar un horario de atención de 08:00 a las 19:00 horas, con guardia de 19:01 a 07:59 horas durante la vigencia del contrato.
- 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 atendidos 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 Tribunal 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 las áreas usuarias previa autorización de la DEGT, o en su caso, a petición de la misma 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:

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-013/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES”**

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

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.

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 19:00 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 mantenimientos correctivos, preventivos, perfectivos o adaptativos 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 de administrarse a través de control de cambios del mismo ambiente y despliegue de nuevas versiones del aplicativo.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-013/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES”**

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

- 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
- IX. Respaldo del sistema en sus diferentes ambientes (aplicativo y base de datos)
- Bases de datos: Incremental diario y total mensualmente, este último deberá de ser entregado a la DEGT en medio magnético en el entregable mensual
 - Aplicativo: Respaldo del aplicativo acorde al control de versiones el cual deberá ser entregado a DEGT en medio magnético

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.
- 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 prácticas internacionales de soporte a la operación.

3.6. Capacitación

“El Prestador del Servicio” debe proporcionar las capacitaciones al personal técnico y usuarios finales en caso de que la DEGT lo solicite, estas podrán ser presenciales o vía remota para:

- Capacitación (transferencia tecnológica) en el conocimiento técnico
- Capacitación a usuarios finales por cada perfil definido cuando se agregue o actualice un funcionamiento o reglas de negocio en el sistema

En cada sesión de capacitación “El Prestador del Servicio” deberá con recursos propios, proporcionar lo siguiente:

- Personal para capacitación
- Guías rápidas o manuales de los requerimientos bajo el formato que la DEGT defina

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-013/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES”**

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

4. LINEAMIENTOS DEL SERVICIO

4.1 Lineamientos de Desarrollo

A continuación, se describe los lineamientos principales:

- I. “El Prestador del Servicio” deberá presentarse con la convocante 24 hrs. hábiles después de fallo técnico a fin de formalizar el inicio de servicio
- II. Los requerimientos serán solicitados a “El Prestador del Servicio” únicamente por la DEGT
- III. “El Prestador del Servicio” deberá cumplir con la metodología acordada
- IV. “El Prestador del Servicio” tendrá completa disponibilidad de tiempo para participar en las reuniones de trabajo convocadas por el PJCDMX
- V. “El Prestador del Servicio” deberá documentar la solicitud y definición del requerimiento hasta la entrega de la funcionalidad desarrollada.

4.2 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 PJCDMX correrá a cargo de “El Prestador del Servicio” sin costo adicional para el PJCDMX.

5. 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:

5.1 Estructura Organizacional requerida para el servicio

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

- Gerente del servicio
- Analista de Negocio
- Desarrollador
- Administrador de Base de Datos (DBA)
- Técnico verificador de Pruebas (Tester)

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

- Escolaridad

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-013/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
 ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES”**

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

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

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 (Certificaciones, Constancias de Capacitación, Actualización, Diplomas de Cursos, etc.).

5.2 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 7 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 del PJCDMX.

| PUESTO | | TÍTULOS | 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. | - Experiencia en Administración de Proyectos PMP, 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 |

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-013/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES”**

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

| PUESTO | | TÍTULOS | EXPERIENCIA |
|---------------------|---|--|---|
| Analista de Negocio | 1 | <p>- 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.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 3 años en coordinación de procesos y Mapeo de Procesos - Experiencia mínima de 3 años en el levantamiento de requerimientos y análisis de impacto a nivel flujo de negocio y código - Experiencia en administración de proyectos con un enfoque de mejora de procesos CMMI Nivel 2 como mínimo, contar con cursos o certificaciones comprobables - Experiencia mínima de 3 años en modelado de sistemas de software UML. |
| Desarrollador | 3 | <p>Contar con Licenciatura o Ingeniería (terminada o trunca), relacionada con tecnologías de la información (TI) o afín.</p> <p>Acreditado con documento que avale el nivel.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en diferentes sistemas operativos como Linux, 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), .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 |

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-013/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

| PUESTO | | TÍTULOS | EXPERIENCIA |
|---|---|---|--|
| 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. | - 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 BD, Control de Usuarios y Permisos de BD) - Programación de BackUps y Recovery. |
| Técnico Verificador de Pruebas (Tester) | 1 | - Contar con Licenciatura o Ingeniería terminada relacionada con tecnologías de la información (TI). Acreditando mediante copia de la cédula profesional. | - 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 |

6 NIVELES DE SERVICIO

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

6.1 Generales

| SERVICIO SOLICITADO | EVALUACIÓN |
|---|--|
| 1. 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”. |
| 2. 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. |

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-013/2025
 “SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
 ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES”**

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

| SERVICIO SOLICITADO | EVALUACIÓN |
|---------------------------|---|
| 3. Asignación de recursos | Máximo 3 días hábiles a partir de la solicitud formal por parte de la DEGT. |

6.2 Soporte a la Operación

| CONTINUIDAD DEL SISTEMA EN OPERACIÓN | SEVERIDAD | TIEMPO DE SOLUCIÓN |
|--|-----------|--------------------|
| 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 |

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

6.3 Mantenimiento al Sistema

| SERVICIO SOLICITADO | EVALUACIÓN |
|--|--|
| 1. 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. |
| 2. 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. |

7 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 DEGT, ubicadas en Av. Niños Héroes núm. 150, piso 4, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, salvo que por necesidades de PJCDMX se requiera hacerlo en otras instalaciones dentro de la Ciudad de México.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-013/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES”**

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

7.1 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:
 - 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.

7.2 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 de Servicio, 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 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.

7.2.1. Soporte a la Operación

“El Prestador del Servicio” entregará para estos niveles de 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

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-013/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES”**

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

soporte técnico).

7.2.2 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 Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, así como la problemática que esto representa en los derechos de autor hacia el Poder Judicial de la Ciudad de México, toda la 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 Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.

7.3 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.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-013/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

8 PENALIZACIONES

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

8.1 Generales

| SERVICIO SOLICITADO | PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO |
|---|--|
| 1. Cumplimiento a los entregables de conformidad al numeral correspondiente | 0.005 por día hábil de incumplimiento en la entrega |
| 2. Reemplazo de un recurso | 0.005 por día que tarde en presentarse en las instalaciones del PJCDMX |
| 3. 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.

8.2 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 Poder Judicial. | Crítica | 0.003 por cada hora de retraso |
| 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.

8.3 Mantenimiento del 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 |

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-013/2025
“SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES”**

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

| SERVICIO SOLICITADO | PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO |
|---|---|
| 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.

En caso de incumplir con alguno de los puntos del presente anexo se aplicará el Factor del 0.001 por cada día hábil de retraso sobre la facturación mensual antes de IVA.

9 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 .