



ANEXO 1

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

REQ.	PARTIDA	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
S-130/2025	ÚNICA	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS GOOGLE CLOUD PLATFORM (GCP) PARA LOS SISTEMAS DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO	1	SERVICIO

I. REQUERIMIENTOS GENERALES

Operación del servicio de Google Cloud Platform (GCP)

El suministro de Google Cloud Platform (GCP) para el periodo de prestación de los servicios debe considerar las siguientes características:

Tabla 1 "Requerimiento GCP"

Ítem	Nombre del servicio	Versión	Tipo	Vigencia
1	Google Cloud Platform (GCP) Acceso completo a todos los servicios de GCP, incluyendo cómputo, almacenamiento, bases de datos, inteligencia artificial, análisis de datos Compute Engine: Máquinas virtuales para cargas de trabajo personalizadas. Cloud Storage: Almacenamiento escalable y seguro para datos. BigQuery: Análisis de datos a gran escala con capacidad de consulta rápida. Cloud AI: Herramientas de inteligencia artificial y aprendizaje automático, como Vision AI y Natural Language Processing. Cloud Run: Ejecución de aplicaciones sin servidor. Kubernetes Engine: Gestión de clústeres para aplicaciones en contenedores. Cloud SQL y Spanner: Bases de datos relacionales gestionadas. SecOps Services: Soluciones de seguridad y operaciones. Redes y conectividad: Servicios como Cloud Interconnect y Load Acceso a todos los servicios de GCP disponibles	La última liberada por el fabricante	Suscripción	Anual

	en el catálogo oficial			
	Disponibilidad continua de 12 meses contados a partir de la fecha de formalización del contrato.			

El servicio de Google Cloud Platform debe permitir el uso de las tecnologías indicadas en la tabla previa. El suministro del servicio de GCP debe atender la cantidad de recursos requeridos por **“LA CONVOCANTE”** durante la vigencia del contrato.

“EL PROVEEDOR” debe proporcionar a **“LA CONVOCANTE”** los acuerdos de nivel de servicio definidos por el fabricante, a los que **“LA CONVOCANTE”** tiene acceso al contratar los servicios de seguridad de Google Cloud Platform. Esto garantizará a **“LA CONVOCANTE”** que los procesos de la infraestructura tecnológica mantengan un sistema integral de gestión de la seguridad de la información, asegurando un nivel de protección adecuado para el tipo de información que se maneja.

Toda la información, diseño y componentes que conforman **“LOS SERVICIOS”** que se implementen o desplieguen en la nube del fabricante son propiedad exclusiva de **“LA CONVOCANTE”** durante la vigencia de la garantía del servicio.

El servicio de GCP debe prestarse en un centro de datos en la nube con base en los Estados Unidos Mexicanos que cuente con la certificación ISO/IEC 27001 (sea en su versión 2013 o la versión 2022). El participante debe entregar, como parte de su propuesta técnica, copia simple de la certificación vigente de la ISO/IEC 27001 obtenida por el fabricante.

II. DESCRIPCIÓN

Entregables del suministro del servicio de Google Cloud Platform (GCP)

“EL PROVEEDOR” debe entregar a **“LA CONVOCANTE”** la siguiente documentación:

Tabla 2 “Entregables GCP”

No.	Entregable	Forma de entrega	Tiempo máximo de entrega
1	Documento que ampare los servicios GCP que proporcione “EL PROVEEDOR” y que estos sean distribuidos directamente por el fabricante, el cual debe incluir la vigencia y capacidad solicitadas por “LA CONVOCANTE” .	Impresa y digital en formato PDF mediante la URL de descarga y/o consulta del mismo.	15 días hábiles posteriores al día siguiente de la notificación a “EL PROVEEDOR” .
2	Acuerdos de nivel de servicio a los que “LA CONVOCANTE” tiene acceso con la contratación del Servicio de GCP.		

Configuración y disposición de los servicios de Google Cloud Platform (GCP)

De mutuo acuerdo entre personal de **“LA CONVOCANTE”** y **“EL PROVEEDOR”** deben llevar a cabo una reunión de manera virtual, dentro de los 2 días hábiles posteriores a la formalización del contrato para realizar la habilitación, configuración y puesta en operación de la plataforma. En esta etapa se deben considerar los siguientes requerimientos:

- La conexión del personal de **“LA CONVOCANTE”** hacia la plataforma GCP ofertada debe establecerse mediante protocolo seguro TLS. Lo anterior aplica para la autenticación, así como las operaciones de administración que se realicen.
- **“LA CONVOCANTE”** asignará dos personas para tener el perfil de administrador de la plataforma GCP.
- **“LA CONVOCANTE”** requiere de 10 usuarios autorizados que podrán incrementarse y que deberán tener acceso para realizar operaciones dentro de la plataforma GCP y definirá los roles y permisos correspondientes.

“EL PROVEEDOR” debe concluir esta etapa antes del inicio de operación de los servicios de GCP. La habilitación del servicio será a partir del día hábil siguiente a la formalización del contrato.

- **“EL PROVEEDOR”** deberá entregar constancia de habilitación incluyendo configuración, puesta en operación y pruebas de funcionamiento de los servicios dentro de los 15 días hábiles posteriores a la formalización del contrato a **“LA CONVOCANTE”**.

Entregables de las etapas de configuración y disposición de Google Cloud Platform (GCP)

“EL PROVEEDOR” debe entregar a **“LA CONVOCANTE”** a través de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos la siguiente documentación:

Tabla 3 “Entregables configuración GCP”

No.	Entregable	Forma de entrega	Tiempo máximo de entrega
1	Memoria técnica de configuración de la plataforma y disposición de recursos GCP.	Impresa y digital en formato PDF mediante la URL de descarga y/o consulta del mismo.	15 días hábiles posteriores a la formalización del contrato.
2	Listado de usuarios definidos por “LA CONVOCANTE” autorizados para acceder a la consola de la plataforma, incluyendo roles y permisos.		
3	Manuales y/o procedimientos para uso de los recursos GCP.		

Pruebas de funcionamiento de los servicios de GCP

El plan de pruebas debe incluirse en el cronograma de actividades que **“EL PROVEEDOR”** debe entregar para la prestación de los servicios, como se señala en el numeral 1 de la **Tabla 5** de este documento.

Pruebas de los servicios de GCP

“EL PROVEEDOR”, en conjunto con **“LA CONVOCANTE”**, deben acordar y llevar a cabo las pruebas de funcionamiento dentro de los primeros 15 días hábiles posteriores a la formalización del contrato para validar el correcto acceso a **GCP** en **“LOS SERVICIOS”** y a su consola de administración. Asimismo, **“EL PROVEEDOR”** debe verificar, durante dichas pruebas, la correcta utilización de los recursos **GCP** en la plataforma de Google y en conjunto con **“LA CONVOCANTE”** deben realizar revisiones del funcionamiento de cada uno de los requerimientos solicitados para **GCP**.

“EL PROVEEDOR” debe dar la asistencia técnica para el acceso a los recursos de **GCP**. En su caso, **“EL PROVEEDOR”** debe asesorar al personal de **“LA CONVOCANTE”**, encargado del uso de **“LOS SERVICIOS”**, en la corrección de las incidencias que se detecten dentro del plazo de ejecución de las pruebas de funcionamiento.

“EL PROVEEDOR” debe generar y entregar un documento a la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos con los resultados de las pruebas realizadas, mismo que será validado por **“LA CONVOCANTE”**.

Entregables de las pruebas del servicio de GCP

“EL PROVEEDOR” debe entregar a **“LA CONVOCANTE”** la siguiente documentación:

Tabla 4 “Entregables pruebas de servicio”

No.	Entregable	Forma de entrega	Tiempo máximo de entrega
1	Documento con los siguientes elementos: • Plan de pruebas. • Documento con los resultados de las pruebas realizadas a “LOS SERVICIOS” que incluya, en su caso, las incidencias detectadas y acciones de corrección.	Impresa y digital en formato PDF mediante la URL de descarga y/o consulta del mismo.	15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al término de las pruebas de funcionamiento.

Administración del Proyecto

Requerimiento de la Administración del Proyecto

De mutuo acuerdo entre **“LA CONVOCANTE”** y **“EL PROVEEDOR”** deben llevar a cabo una reunión de manera virtual, dentro de los primeros 7 días hábiles posteriores al día siguiente de la formalización del contrato, para que de manera conjunta acuerden un cronograma de actividades para el plan de pruebas de operación y transferencia de conocimientos.

“EL PROVEEDOR” debe asignar un responsable del proyecto. Las responsabilidades de esta figura se enlistan a continuación, mismas que son enunciativas más no limitativas:

- Ser el contacto único y responsable de la comunicación con **“LA CONVOCANTE”**.
- Coordinar las actividades del personal de **“EL PROVEEDOR”**, y dar seguimiento a cada una de las etapas del proyecto.



- Integrar cada uno de los entregables del proyecto.
- Asistir a cada una de las reuniones a las que se le convoque.

“EL PROVEEDOR” debe elaborar un directorio de sus integrantes en el proyecto, incluyendo líder de proyecto, soporte técnico, etc., el cual debe indicar al menos:

- Nombre completo
- Puesto
- Correo electrónico
- Teléfonos
- Rol a desempeñar

A su vez “LA CONVOCANTE” asignará un responsable de proyecto.

Entregables de la Administración del Proyecto

“EL PROVEEDOR” debe entregar a “LA CONVOCANTE” la siguiente documentación:

Tabla 5 “Entregables administración del proyecto”

No.	Entregable	Forma de entrega	Tiempo máximo de entrega
1	Cronograma de actividades para la prestación de los servicios	Impresa y digital en formato PDF mediante la URL de descarga y/o consulta del mismo.	5 días hábiles posteriores al día siguiente a la formalización del contrato.
2	Directorio del personal de “EL PROVEEDOR” en el proyecto		2 días hábiles posteriores al día siguiente a la formalización del contrato.

Disponibilidad de los servicios contratados

“EL PROVEEDOR” debe proporcionar una disponibilidad de los servicios contratados del 99.5%.

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El plazo de la prestación del servicio será a partir del **día hábil siguiente a la formalización del contrato de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente Anexo.**

ENTREGABLES

- Entregables del suministro del servicio de Google Cloud Platform (GCP)
- Entregables de las etapas de configuración y puesta en operación del servicio de Google Cloud Platform (GCP)
- Entregables de las pruebas de funcionalidad del servicio de GCP
- Entregables de la documentación relacionada con la transferencia de conocimientos (apartado VIII)
- Entregables del servicio de soporte técnico para GCP
- Entregables de la Administración del Proyecto

Las versiones digitales de los entregables solicitados deben enviarse a la cuenta de correo electrónico, consuelo.velasco@fgjcdmx.gob.mx. Misma cuenta que debe ser utilizada para la comunicación entre el responsable del proyecto asignado por **"EL PROVEEDOR"** y el personal de **"LA CONVOCANTE"**.

Las versiones impresas de los entregables serán en la Ciudad de México, de 10:00 a 14:00 hrs. de lunes a viernes, en las instalaciones de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos de **"LA CONVOCANTE"**, ubicada en Avenida Coyoacán, número 1635, Edificio A, primer piso, Colonia del Valle, Demarcación Territorial Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.

III. PERFIL DEL PROVEEDOR

"EL PROVEEDOR" deberá:

1. Deberá presentar una carta donde manifiesta que cuenta con la capacidad técnica y financiera, así como la experiencia, organización administrativa, recursos humanos suficientes para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la prestación de **"EL SERVICIO"**.
2. Deberá presentar al menos 3 contratos formalizados en original y/o copia certificada y copia simple para su cotejo, en donde se acredite experiencia prestando servicios relacionados al objeto de la presente contratación.
3. Deberá presentar currículum de al menos 3 *ingenieros donde demuestre experiencia, con certificación vigente en la metodología propuesta, mismo que* será los líderes de los proyectos a implementar. *Se deberá anexar copia simple de los certificados correspondientes y sus originales para su cotejo.*
4. Deberá presentar certificado vigente emitido por el fabricante donde lo certifique como socio Google Cloud para **"EL SERVICIO"** objeto de la presente contratación, en su modalidad de venta y servicio.

IV. SOPORTE TÉCNICO

El servicio de soporte técnico por parte de **"EL PROVEEDOR"** para los servicios de GCP, debe permitir a **"LA CONVOCANTE"** solucionar los problemas de los recursos de GCP que pudieran tener impacto en su aprovechamiento o impidan el uso total o parcial de los servicios durante toda la vigencia del contrato.

El servicio de soporte técnico contemplado en la garantía del servicio deberá estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y podrá ser solicitado mediante correo electrónico y vía telefónica/WhatsApp. **"LA CONVOCANTE"** podrá reportar y dar seguimiento a todas las solicitudes de los servicios, siguiendo paso a paso el avance en el proceso de solución.

El soporte técnico para los servicios de GCP será a partir del día siguiente a la notificación a **"EL PROVEEDOR"** y durante la vigencia de **"EL SERVICIO"**.

Se deberá contar con 2 niveles de soporte técnico:

1. Nivel 1 (N1): Soporte básico o de primer contacto.
2. Nivel 2 (N2): Soporte intermedio/avanzado.

Tiempos de respuesta:

Para los tickets de nivel 1, el tiempo de atención deberá no ser mayor a 2 horas hábiles; para los tickets de nivel 2, el ticket será escalado de inmediato (15 minutos posteriores a la notificación de **“LA CONVOCANTE”**) y **“EL PROVEEDOR”** deberá notificar a **“LA CONVOCANTE”** sobre el escalamiento y el tiempo estimado de respuesta del fabricante.

Entregables del servicio de soporte técnico para GCP

“EL PROVEEDOR” debe entregar a **“LA CONVOCANTE”** la siguiente documentación:

Tabla 6 “Entregables servicio de soporte técnico”

No.	Entregable	Forma de entrega	Tiempo máximo de entrega
1	Póliza o documento que ampare la garantía del servicio requerido por “LA CONVOCANTE” , por el periodo comprendido a partir del día hábil siguiente a la formalización del contrato y hasta la vigencia de la suscripción.	Impresa y digital en formato PDF mediante la URL de descarga y/o consulta del mismo.	15 días hábiles posteriores a la formalización del contrato.
2	Acuerdo de Niveles de Servicios de Soporte Técnico o URL donde se localice el documento de “EL PROVEEDOR” que indique el procedimiento detallado para el acceso y uso del servicio de soporte técnico, así como toda la información necesaria: usuarios, contraseñas, URL's y medios de contacto.		

V. GARANTÍAS

Garantías de “EL SERVICIO”

Garantía de Funcionamiento:

“EL PROVEEDOR” garantiza que los servicios informáticos contratados sobre la plataforma Google Cloud Platform (**GCP**) serán ejecutados conforme a los estándares técnicos y de calidad establecidos en el presente Anexo Técnico, utilizando infraestructura y recursos provistos por **GCP**, y asegurando su funcionamiento adecuado, estable y continuo durante el periodo de vigencia del servicio.

Garantía de Disponibilidad:

El Prestador se compromete a mantener una disponibilidad mínima del 99.5% mensual de los servicios desplegados en **GCP**, salvo interrupciones debidamente programadas para la aplicación de actualizaciones o parches de seguridad (soporte técnico) sobre plataformas **SAAS** y/o **PAAS** o causas de fuerza mayor no imputables a **“EL PROVEEDOR”** ni a **GCP**.

Garantía de Seguridad:

“EL PROVEEDOR” garantizará que toda configuración y operación sobre los servicios en GCP se realiza siguiendo las mejores prácticas de ciberseguridad, incluyendo cifrado de datos, control de accesos, autenticación segura y cumplimiento normativo aplicable.

Garantía de Soporte Técnico:

Se garantiza la disponibilidad de soporte técnico especializado en un horario previamente acordado, para la atención de incidencias, consultas y mantenimiento correctivo.

Se garantiza la entrega de informe mensual de los recursos efectuados de Google Cloud Platform dentro de los 5 días hábiles posteriores al mes a reportar.

Vigencia de la garantía de “EL SERVICIO”

La presente garantía estará vigente a partir de la validación de “LA CONVOCANTE” de la habilitación, configuración, puesta en operación y pruebas de funcionamiento y durante la vigencia de la suscripción.

VI. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS.

“EL PROVEEDOR”, debe otorgar al personal de “LA CONVOCANTE”, la transferencia de conocimientos sobre los elementos tecnológicos empleados, considerando lo siguiente:

- La transferencia de conocimientos se debe llevar a cabo, preferentemente de manera virtual, mediante las herramientas disponibles para tal efecto, con un número de hasta 10 participantes definidos por “LA CONVOCANTE”.
- La duración total de la transferencia de conocimientos debe ser mínimamente de 20 horas.
- La transferencia de conocimientos debe llevarse a cabo en los primeros 20 días hábiles posteriores a la formalización del contrato.
- El contenido de la transferencia de conocimientos debe centrarse en los temas del servicio contratado, administración y operación de la plataforma, así como en las actualizaciones en los entornos de alta disponibilidad de las aplicaciones, configuración de los servicios de seguridad y aprovechamiento de Cloud Run, Google Storage, el uso de la tecnología de Terraform para procedimientos DevOps (integración continua y despliegue continuo).

Los consultores del “EL PROVEEDOR” deben estar capacitados para proveer la transferencia de conocimientos correspondiente, para lo cual se debe entregar una copia del documento que acredite su certificación en el manejo de los servicios contratados de GCP.

Entregables de la documentación relacionados con la transferencia de conocimientos

“EL PROVEEDOR” debe entregar a “LA CONVOCANTE” la siguiente documentación propia de la transferencia de conocimientos:

Tabla 7 “Entregables transferencia de conocimientos”

No.	Entregable	Forma de entrega	Tiempo máximo de entrega
1	Constancias de los consultores que proporcionarán la transferencia de conocimientos que los acrediten como personas capacitadas en el manejo de los servicios contratados de GCP .	Impresa y digital en formato PDF mediante la URL de descarga y/o consulta del mismo.	15 días hábiles posteriores al día siguiente a la formalización del contrato.
2	Carta de “EL PROVEEDOR” dirigida a “LA CONVOCANTE” con la lista de asistencia, por día, del personal que participó en la transferencia de conocimientos, incluyendo el temario cubierto cada día.		15 días hábiles posteriores a la fecha de conclusión de la actividad.
3.	Constancia de acreditación de transferencia de conocimientos al personal de “LA CONVOCANTE” , que recibió la misma.		15 días hábiles posteriores a la fecha de conclusión de la actividad.

VII. OTROS

En caso de ser necesario agregar tablas, diagramas, topologías, domicilios de instalación y/o servicio, o cualquier otro anexo que aporte mayor detalle a **“LA CONVOCANTE”** para el desarrollo de **“EL SERVICIO”**.

“EL PROVEEDOR” deberá garantizar que la migración preserve la funcionalidad actual de los sistemas, mejore su rendimiento y oermita la integración con otros servicios institucionales y plataformas gubernamentales.