## ANEXO 1

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

| REQ. | PARTIDA | DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|---|---|---|---|---|
| S-096/2026 | ÚNICA | CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTEGRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA PARA EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO | 1 | SERVICIO |

### I. OBJETIVO

Implementación bajo un esquema llave en mano de una solución tecnológica existente para la administración y gestión integral de expedientes, orientada a la operación sustantiva de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, que permita la creación, administración y seguimiento de expedientes mediante la configuración y parametrización de sus funcionalidades, así como su integración con los servicios institucionales requeridos. **EL SERVICIO** tecnológica deberá quedar configurada, integrada, probada y puesta en operación conforme a los requerimientos establecidos en el presente Anexo Técnico.

### I. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**"LA CONVOCANTE"** requiere la implementación bajo un esquema llave en mano de una solución tecnológica existente para la gestión integral de expedientes, que cuente con las funcionalidades y capacidades mínimas establecidas en el presente Anexo.

Las actividades de implementación estarán orientadas a la configuración y parametrización de las funcionalidades disponibles en **"EL SERVICIO"**, así como a su integración con las funciones de **"LA CONVOCANTE"** conforme al alcance establecido en el presente Anexo.

**"EL SERVICIO"** ofertado deberá contar con las funcionalidades mínimas que se describen a continuación:

Sistema de expedientes autoadministrable con características de:

- Creación de tipos de expedientes
- Administración de tipos de expedientes con posibilidad de contener:
  - Formularios dinámicos
  - Documentos y formatos dinámicos
  - Firma electrónica de documentos
  - Generación de notificaciones automáticas
  - Automatización de reglas de negocio, flujos, rutas de atención, estatus y marcadores.
  - Generación de componentes de acuerdos, agenda, plazos y vigencias
  - Posibilidad de generación de componentes específicos de proceso
  - Chat institucional propio que pueda contener información de expedientes
  - Integración con procesos de carpetas de investigación para notificaciones y derivaciones transversales.

- Integración con servicios públicos de **"LA CONVOCANTE";** entiéndase por servicios públicos como la exposición de apis para la consulta de información e integración de información de los expedientes en servicios públicos.
- Bitacorización del sistema
- Esquema robusto de seguridad informática para tratamiento de la información

## 1. IMPLEMENTACIÓN Y ARQUITECTURA BASE

**Esquema de Implementación: "EL SERVICIO"** tecnológica deberá corresponder a un producto existente y será implementada bajo un esquema llave en mano, considerando las actividades de configuración, parametrización, integración, pruebas y puesta en operación necesarias para cumplir con los requerimientos establecidos en el presente Anexo.

**Autonomía Operativa:** La plataforma contará con funcionalidades integradas para la gestión administrativa de expedientes, permitiendo su creación, edición o suspensión mediante una consola de administración visual, asegurando que la institución no mantenga una relación de subordinación técnica con **"EL PROVEEDOR"**.

**Arquitectura Base:** "EL SERVICIO" deberá contar con una arquitectura que permita su implementación en la infraestructura tecnológica dispuesta por **"LA CONVOCANTE"**, así como su integración con los sistemas y servicios institucionales considerados en el presente Anexo.

## 2. ALCANCE GENERAL Y TIPOS DE EXPEDIENTES

**"EL SERVICIO"** deberá contar con una administración web que permita la creación, configuración y gestión de distintos tipos de expedientes.

Como parte del alcance inicial de implementación y adaptación de **"EL SERVICIO"**, **"EL PROVEEDOR"** realizará la configuración de los tipos de expedientes que se indican a continuación, considerando la estructura, flujos y funcionalidades establecidos en el presente Anexo Técnico y la información que proporcione **"LA CONVOCANTE".**

Para tal efecto, podrán llevarse a cabo sesiones de trabajo entre **"LA CONVOCANTE"** y **"EL PROVEEDOR"** para precisar la configuración, parametrización e integración de dichos expedientes dentro de las capacidades de **"EL SERVICIO"** ofertado. Estas sesiones no implicarán la incorporación de funcionalidades adicionales a las establecidas en el presente Anexo.

| Tipo de Expediente | Alcance base |
|---|---|
| Mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC) | Creación, registro, integración, seguimiento y conclusión de expedientes derivados de mecanismos alternativos, incluyendo solicitudes, sesiones, acuerdos reparatorios, obligaciones, cumplimiento, incumplimiento y conclusión, conforme a la normatividad aplicable. |

| | |
|---|---|
| Órdenes de Aprehensión | Registro, integración, control y seguimiento de solicitudes y mandamientos judiciales de aprehensión, incluyendo datos de la persona, autoridad solicitante, autoridad judicial, delito o causa, fechas, estatus, cumplimiento y actualización del mandamiento. |
| Asuntos Internos | Registro, integración, seguimiento y control de expedientes relativos a asuntos, investigaciones o procedimientos internos competencia de la Institución, incluyendo actuaciones, documentos, responsables, plazos, determinaciones y cierre, con controles diferenciados de acceso y confidencialidad. |
| Atención a Víctimas | Registro y seguimiento integral de la atención proporcionada a víctimas u ofendidos, incluyendo datos de identificación, hechos, valoración de necesidades, servicios proporcionados, canalizaciones, medidas de atención y protección, seguimiento y conclusión del expediente, conforme a las disposiciones aplicables. |
| Asesoría Jurídica | Registro y seguimiento de la asesoría y orientación jurídica proporcionada, incluyendo solicitudes, antecedentes, actuaciones, intervenciones, canalizaciones, documentos asociados, seguimiento y conclusión, garantizando la trazabilidad de las actuaciones realizadas. |
| Medidas de Protección | Registro, emisión, seguimiento, modificación, prórroga, cumplimiento y conclusión de medidas de protección y, en su caso, órdenes de protección y providencias precautorias, incluyendo valoración de riesgo, autoridad que las determina, vigencia, condiciones, notificaciones y cumplimiento. |
| Sentencias | Registro, integración y seguimiento de sentencias y resoluciones judiciales, incluyendo datos del órgano jurisdiccional, causa, partes, fecha, sentido de la resolución, obligaciones o determinaciones, notificaciones, recursos y estado de cumplimiento. |
| Suspensiones de Proceso | Registro y seguimiento de la suspensión condicional del proceso, incluyendo resolución judicial, plazo, condiciones impuestas, obligaciones de la persona imputada, seguimiento de cumplimiento, modificaciones, incumplimientos, revocación, terminación y demás determinaciones judiciales. |
| Genérico documental | Generación/carga de documentos y anexos con firma y sincronización opcional/obligatoria. |

## 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL EXPEDIENTE

Para cada tipología de expediente existente o que sea configurada posteriormente, **"EL SERVICIO"** debe permitir al personal administrador autorizado de **"LA CONVOCANTE"** definir de manera modular los siguientes elementos:

### 3.1. Formularios y Documentos Dinámicos

- Alta y diseño parametrizable de formularios específicos por materia.
- Gestión y almacenamiento de documentos digitales asociados.
- Herramienta de gestión de formatos que permita la generación administrable de plantillas para su posterior firma electrónica avanzada (e-firma) o firma autógrafa.

### 3.2. Componentes particulares

- Alta y construcción de componentes basados en formularios, agenda de fechas, plazos y vigencias
- Componentes de acuerdos y seguimiento
- Integración de entrada y salida de datos para definir rutas de atención

### 3.3. Seguridad, Autenticación y Accesos

- **Esquema de Roles y Permisos:** Restricción y control de accesos basado en roles jerárquicos, aplicable por tipo de expediente y mediante asignación particular/individual a usuarios.
- **Autenticación por token:** Integración compatible con los métodos y estándares de autenticación centralizada vigentes en la Fiscalía.

### 3.4. Trazabilidad y Auditoría

- Módulo nativo de bitácora y auditoría que registre de forma indeleble la trazabilidad completa de todos los movimientos (consultas, modificaciones, eliminaciones, descargas o cualquier actividad dentro del sistema) con datos de la actividad, marcas de tiempo e identificación de usuario y dispositivo.

### 3.5. Comunicación y Colaboración Interna

- Sistema de notificaciones automatizadas e internas entre el personal de la institución por medio de APIS o eventos para poder integrar con los servicios existentes.
- Módulo de chat o conversaciones integradas directamente dentro de cada expediente para el seguimiento del caso.

### 3.6. Operación y Reglas de Negocio

- Configuración independiente por expediente de procesos, flujos de trabajo (*workflows*), marcadores de estado y marcadores de movimiento.
- Posibilidad de generar marcadores individuales, por adscripción (área/unidad) o vinculados al propio expediente.

## 4. COLABORACIÓN Y CONECTIVIDAD CON REPOSITORIOS OFICIALES

**Conectividad con el Sistema de Carpetas de Investigación: "EL SERVICIO"** deberá contar con mecanismos de integración que permitan su interconexión con el sistema central de Carpetas de Investigación, a fin de habilitar la gestión de permisos, notificaciones, consulta, relación de entidades, e interacción entre carpetas y expedientes, conforme a los mecanismos de integración disponibles.

**Conectividad con el Archivo General de Identidades: "EL SERVICIO"** deberá permitir su integración con el repositorio centralizado de identidades de **"LA CONVOCANTE",** con la finalidad de validar y vincular la información biográfica y biométrica de las personas relacionadas con cualquier tipo de expediente.

**Mecanismos de Colaboración Interna: "EL SERVICIO"** deberá contar con la capacidad de generar notificaciones dirigidas entre el personal institucional y habilitar mecanismos de conversación dentro del entorno de cada expediente, considerando las medidas de seguridad y protección de la información aplicables.

**Servicios a la Ciudadanía: "EL SERVICIO"** deberá permitir la integración bidireccional con los componentes externos orientados a la ciudadanía para la gestión y sincronización automática de citas, acuerdos virtuales y notificaciones relacionadas con vencimientos de plazos legales, mediante APIs, servicios o eventos.

## 5. MÓDULOS CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

**"EL SERVICIO"** deberá incorporar funcionalidades de Inteligencia Artificial (IA) integradas directamente al flujo de gestión y procesamiento de expedientes considerando las siguientes capacidades analíticas:

- **Resumen Automatizado:** Generación de resúmenes analíticos ejecutivos del contenido total o parcial de los expedientes integrados por múltiples documentos.

- **Extracción de Entidades:** Identificación y extracción de personas, objetos, vehículos y domicilios contenidos o referenciados en las actuaciones documentales que integren el expediente.

## 6. CONSIDERACIONES TÉCNICAS GENERALES

### 6.1 Arquitectura del sistema

- Deberá operar mediante aplicación web y contar con los mecanismos necesarios para la gestión y almacenamiento de la información.
- Uso de servicios web para conexión con los sistemas existentes.
- Deberá contar con mecanismos de integración mediante APIs, servicios web u otros mecanismos compatibles que permitan su interoperabilidad con los sistemas de **"LA CONVOCANTE"**.
- Deberá contar con una interfaz amigable, responsiva y con mecanismos de control de acceso mediante roles, compatible con el sistema de autenticación y autorización centralizada de **"LA CONVOCANTE"**.
- Utilizar el lenguaje de programación de código abierto, preferentemente Javascript.

### 6.2 Seguridad

- Cifrado de datos en tránsito.
- Compatibilidad con los mecanismos de autenticación y autorización centralizada de **"LA CONVOCANTE"** mediante usuarios, contraseñas, token u otros mecanismos institucionales disponibles.

- Registro de eventos mediante bitácoras.
- Capacidad de integración con los mecanismos de bitácora centralizada de actividades de **"LA CONVOCANTE"**.
- Módulo de consulta y visualización de bitácoras para el personal autorizado de **"LA CONVOCANTE"**.

**6.3 Trazabilidad y respaldo**

- **D**eberá mantener el registro de las versiones de los formularios, expediente o componente que sean modificados mediante sus herramientas de administración.
- Contar con mecanismos para el respaldo de los archivos generados o almacenados en la plataforma conforme a la infraestructura y mecanismos tecnológicos dispuestos para su operación.
- Contar con mecanismos para el registro de errores de sistema y la generación de alertas relacionadas con eventos relevantes para su operación y seguridad.

## 7. CUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN

**"EL PROVEEDOR"** deberá alinear las actividades de implementación, configuración, parametrización, integración, pruebas y puesta en operación de **"EL SERVICIO"** tecnológico a las políticas, lineamientos, estándares y controles de seguridad de la información que **"LA CONVOCANTE"** determine cómo aplicables.

Previo a la puesta en operación, **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar a **"LA CONVOCANTE"** un Informe de Seguridad de **"EL SERVICIO"** Implementado, en términos de la Política de Seguridad de Desarrollo y demás disposiciones de seguridad que resulten aplicables.

El informe deberá contener, al menos, la descripción general de **"EL SERVICIO"** implementado; los controles de seguridad aplicables; la evidencia de revisión de seguridad realizada; los hallazgos identificados, en su caso; y las acciones de atención o mitigación correspondientes dentro del alcance de **"EL PROVEEDOR"**.

Los hallazgos cuya atención corresponda a **"EL PROVEEDOR"** deberán ser atendidos previo a la puesta en operación. Cuando se identifiquen hallazgos relacionados con infraestructura, configuraciones o componentes administrados por **"LA CONVOCANTE"**, dicha circunstancia deberá documentarse para la coordinación de las acciones conducentes.

## ENTREGABLES

**"EL PROVEEDOR"** entregará en físico y medio electrónico (USB) en la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos ubicada en Av. Coyoacán No. 1635, Edificio A Piso 1, Col. Del Valle, C.P. 03100, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México un conjunto de elementos denominados como entregables los cuales son considerados como propiedad intelectual por parte de "**LA FISCALÍA**", con clasificación de reservada por la sensibilidad de la información que se maneja.

A continuación, se puntualizan los entregables:

| | Entregable | Descripción | Fecha de Entrega |
|---|---|---|---|
| **ES.01** | Documento de Planeación del inicio del servicio. | Documento en hoja membretada que deberá contener la planeación general de **"EL PROVEEDOR"** para la implementación de **"EL SERVICIO"**, incluyendo al menos los responsables del proyecto, mecanismos de coordinación y comunicación, actividades generales y dependencias identificadas para su ejecución. | Dentro de los 10 días hábiles a partir de la formalización del contrato |
| **ES.02** | Acta de inicio del servicio. | Documento en hoja membretada que deberá contener:<br>• Identificación del servicio<br>• Antecedentes<br>• Situación actual<br>• Alcances de la implementación y de las integraciones consideradas<br>• Responsables y responsabilidades<br>• Tiempo de instalación e integraciones requerido<br>• Restricciones<br>• Riesgos<br>• Resultado esperado<br>• Consideraciones generales<br>• Autorizaciones | Dentro de los 10 días hábiles a partir de la formalización del contrato |
| **ES.03** | Documento de riesgos del servicio. | Documento de riesgos asociados a las actividades de implementación, configuración, adaptación e integración de **"EL SERVICIO"**, que deberá identificar los riesgos e impacto de la integración de producto. | Dentro de los 10 días hábiles a partir de la formalización del contrato |
| **ES.04** | Evidencia de Mesas de trabajo. | Documento en hoja membretada donde se visualicen las actividades derivadas de las mesas de trabajo al inicio de los servicios de integración, las cuales deberán quedar documentadas con minutas y/o presentaciones, con el objetivo de sensibilizar y realizar el levantamiento de requerimientos iniciales por acuerdos entre "**PROVEEDOR"** sobre la operación de **"LA CONVOCANTE"**, como mínimo deberán ejecutarse las mesas de trabajo para:<br>- Arquitectura Tecnológica<br>- Niveles de Servicio<br>- Procedimiento de integración<br>- Contexto de la Institución | Conforme al Plan de Trabajo |
| **ES.05** | Informe de seguridad de EL SERVICIO Implementada | **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar un informe que documente las validaciones de seguridad realizadas sobre EL SERVICIO tecnológica y su implementación, considerando las políticas, lineamientos, estándares y controles de seguridad de la información que **"LA CONVOCANTE"** determine como aplicables.<br><br>El informe deberá contener, al menos:<br>• Alcance de la revisión de seguridad realizada.<br>• Controles de seguridad aplicables a **"EL SERVICIO"** | Conforme al Plan de Trabajo y previo a la puesta en operación de **"EL SERVICIO"**. |

| | Entregable | Descripción | Fecha de Entrega |
|---|---|---|---|
| | | • Referencia a las validaciones y pruebas de seguridad durante la implementación.<br>• Hallazgos identificados, en su caso.<br>• Acciones de atención o mitigación correspondientes.<br>• Identificación de aquellos hallazgos que dependan de infraestructura, servicios, configuraciones o componentes administrados por **"LA CONVOCANTE"**.<br><br>Los hallazgos atribuibles a **"EL PROVEEDOR"** que, conforme a las políticas y criterios de seguridad aplicables, deban ser atendidos previo a la puesta en operación, deberán encontrarse solventados o mitigados antes de dicha etapa.<br><br>El informe podrá tomar como insumo los resultados de las pruebas de seguridad documentadas en el entregable **ES.08** | |
| **ES.06** | Plan de Trabajo. | Documento que deberá contener el cronograma general de las actividades necesarias para la implementación de **"EL SERVICIO"**, considerando, según corresponda:<br><br>• Configuración y parametrización.<br>• Adaptación de los tipos de expedientes.<br>• Integraciones.<br>• Pruebas.<br>• Puesta en operación.<br>• Capacitación y transferencia de conocimientos.<br>• Entrega de documentación.<br><br>El Plan de Trabajo deberá identificar las principales actividades, responsables y fechas previstas para su ejecución y deberá ser acordado entre **"EL PROVEEDOR"** y el **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**. | Dentro de los 10 días hábiles a partir del día hábil siguiente a la formalización del contrato. |
| **ES.07** | Documento de configuración e implementación | Documento que describa las principales configuraciones, parametrizaciones, adaptaciones e integraciones realizadas para la implementación de **"EL SERVICIO"**, considerando los tipos de expediente y funcionalidades establecidos en el presente Anexo. | Conforme al Plan de trabajo |

| | Entregable | Descripción | Fecha de Entrega |
|---|---|---|---|
| | | El documento deberá identificar, según corresponda:<br>• Tipo de expediente o componente configurado.<br>• Configuraciones y parametrizaciones realizadas.<br>• Flujos y reglas de negocio implementados mediante las capacidades de **"EL SERVICIO"**.<br>• Integraciones realizadas con sistemas y servicios de **"LA CONVOCANTE"**<br>• Dependencias técnicas identificadas.<br>• Responsable por parte de **"EL PROVEEDOR"**. | |
| **ES.08** | Documento de pruebas y resultados | Documento que contenga las pruebas realizadas para validar la correcta implementación, configuración, adaptación, integración y funcionamiento de **"EL SERVICIO"** en los ambientes habilitados por **"LA CONVOCANTE"**.<br><br>Las pruebas deberán considerar, según corresponda, aspectos funcionales, de integración, seguridad, compatibilidad y desempeño.<br><br>El documento deberá contener al menos:<br>• Escenario o componente evaluado.<br>• Condiciones necesarias para la prueba.<br>• Datos utilizados, cuando aplique.<br>• Resultado esperado.<br>• Resultado obtenido.<br>• Evidencia correspondiente.<br>• Hallazgos identificados y, en su caso, acciones realizadas para su atención.<br><br>Los hallazgos relacionados con las actividades de configuración, adaptación o integración realizadas por **"EL PROVEEDOR"** deberán ser atendidos previo a la puesta en operación de **"EL SERVICIO"**. | Conforme el Plan de trabajo |
| **ES.09** | Software | **"EL PROVEEDOR"** deberá efectuar la implementación y puesta en operación de EL SERVICIO tecnológica, incluyendo las actividades de configuración, parametrización e integración | Conforme al Plan de trabajo |

| | Entregable | Descripción | Fecha de Entrega |
|---|---|---|---|
| | | necesarias conforme a los requerimientos establecidos en el presente Anexo.<br><br>La entrega deberá formalizarse mediante escrito dirigido al **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**, en el que se identifique **"EL SERVICIO"** tecnológica implementada, los módulos y componentes configurados y el ambiente en el que se realizó su puesta en operación, acompañando la evidencia técnica y documental correspondiente.<br><br>**"EL SERVICIO"** tecnológica se considerará implementada y puesta en operación una vez que hayan concluido satisfactoriamente las pruebas aplicables y se haya validado su funcionamiento conforme a los requerimientos establecidos en el presente Anexo.<br><br>Las incidencias que se presenten posteriormente durante su operación serán atendidas conforme a las condiciones de soporte técnico y garantía establecidas en el presente Anexo. | |
| **ES.10** | Manuales de usuario, de operación y técnicos (según sea aplicable). | **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar o actualizar, según corresponda, la documentación necesaria para la utilización, administración y operación de **"EL SERVICIO"** implementada.<br><br>Manual de usuario: deberá describir las principales funcionalidades y los elementos con los que interactúan los usuarios durante la operación de **"EL SERVICIO"**.<br><br>Manual de operación: deberá contener la información necesaria para la administración y operación de **"EL SERVICIO"**, incluyendo las configuraciones, conexiones e integraciones que resulten aplicables.<br><br>Manual técnico: deberá contener la información técnica necesaria para la operación y mantenimiento de los componentes implementados y configurados como parte del alcance del presente Anexo. | Conforme al Plan de trabajo |

| | Entregable | Descripción | Fecha de Entrega |
|---|---|---|---|
| | | La documentación deberá encontrarse actualizada respecto de la versión implementada y entregada a **"LA CONVOCANTE"**. | |
| **ES.11** | Seguimiento de la implementación (Minutas, Presentaciones, reportes de avance, cambios de alcance). | Durante la implementación de **"EL SERVICIO"**, **"EL PROVEEDOR"** deberá mantener la documentación necesaria para dar seguimiento a las actividades previstas en el Plan de Trabajo, considerando:<br><br>Minutas de las sesiones de trabajo que se realicen.<br>Seguimiento de acuerdos y pendientes.<br>Reportes de avance de las actividades.<br>Escritos o documentos de entrega que correspondan.<br><br>Los ajustes que durante la implementación pudieran modificar el alcance, actividades o plazos establecidos deberán documentarse y ser acordados entre **"LA CONVOCANTE"** y **"EL PROVEEDOR"**. | Durante la ejecución del Plan de trabajo |
| **ES.12** | Las guías de operación | **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar las guías de operación necesarias para facilitar la incorporación de **"EL SERVICIO"** implementada a los procesos de soporte y operación de **"LA CONVOCANTE"**.<br><br>Las guías deberán contener la información necesaria para que el personal técnico designado por **"LA CONVOCANTE"** pueda realizar las actividades ordinarias de operación y atención de primer nivel que correspondan, conforme a las capacidades de administración de **"EL SERVICIO"**.<br><br>**"EL PROVEEDOR"** deberá coadyuvar en la transferencia de esta información al personal que designe **"LA CONVOCANTE"**. | Conforme el Plan de trabajo y previo a la conclusión de las actividades de transferencia de conocimientos. |

**Niveles de Servicio**

Los niveles de servicio aplicables a la implementación de **"EL SERVICIO"** tecnológica se evaluarán con base en el cumplimiento del Plan de Trabajo, los entregables y las condiciones establecidas en el presente Anexo.

Para el seguimiento de **"EL SERVICIO"** se considerarán los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de las actividades y plazos establecidos en el Plan de Trabajo.
- Cumplimiento de los entregables establecidos en el presente Anexo Técnico.
- Correcta configuración, parametrización e integración de **"EL SERVICIO"** tecnológico.
- Cumplimiento de las pruebas y validaciones previstas para su puesta en operación.

- Atención de los hallazgos atribuibles a **"EL PROVEEDOR"** identificados durante las pruebas y validaciones de seguridad.
- Puesta en operación de **"EL SERVICIO"** conforme al alcance establecido.

Cuando la ejecución de alguna actividad dependa de información, accesos, infraestructura, servicios, validaciones o insumos que deban ser proporcionados por **"LA CONVOCANTE"**, y éstos no se encuentren disponibles conforme a las fechas previstas, los plazos de las actividades relacionadas deberán ser revisados y ajustados de común acuerdo.

## II. INFRAESTRUCTURA

**"LA CONVOCANTE"** proporcionará la infraestructura tecnológica necesaria para la implementación y operación de **"EL SERVICIO"**, considerando preferentemente esquemas de infraestructura alojada en la nube, de acuerdo con sus capacidades y lineamientos institucionales.

**"EL PROVEEDOR"** deberá informar los requerimientos técnicos necesarios para la implementación y operación de **"EL SERVICIO"**, así como realizar las actividades de despliegue y configuración que correspondan dentro del alcance establecido en el presente Anexo Técnico.

**"LA CONVOCANTE"** habilitará los accesos, conectividad y demás elementos de infraestructura bajo su administración que sean necesarios para la ejecución de las actividades de implementación e integración.

En caso de identificarse adecuaciones a la infraestructura durante la implementación, éstas deberán ser revisadas y coordinadas entre **"LA CONVOCANTE"** y **"EL PROVEEDOR"** conforme a las necesidades técnicas de **"EL SERVICIO"**.

**"LA CONVOCANTE"** proporcionará la infraestructura tecnológica necesaria para la implementación y operación de **"EL SERVICIO"**, de conformidad con sus capacidades y lineamientos institucionales.

**"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar los requerimientos técnicos necesarios para la implementación de **"EL SERVICIO"** y realizar las actividades de configuración, parametrización, integración, despliegue y puesta en operación que correspondan dentro del alcance establecido en el presente Anexo.

**"LA CONVOCANTE"** habilitará los accesos, conectividad, servicios y demás elementos de infraestructura bajo su administración que resulten necesarios para la ejecución de las actividades de implementación e integración.

En caso de identificarse durante la implementación requerimientos o adecuaciones de infraestructura necesarios para la correcta operación de **"EL SERVICIO"**, éstos deberán ser informados y coordinados entre **"LA CONVOCANTE"** y **"EL PROVEEDOR"**.

## III. PERFIL Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

**"EL LICITANTE" deberá:**

**1. Capacidad técnica y operativa.**
Deberá contar con la capacidad técnica, operativa, administrativa y organizacional necesaria para cumplir en tiempo y forma con las obligaciones establecidas en el presente Anexo.

**2. Experiencia.**

Deberá contar con experiencia en la implementación, configuración, integración, puesta en operación y/o soporte de soluciones tecnológicas de naturaleza y complejidad similar a la requerida por **"LA CONVOCANTE",** así como una certificación profesional en ciclo de desarrollo de software seguro o equivalentes.

**3. Personal técnico.**
Deberá contar con personal técnico con los conocimientos, experiencia y competencias necesarias para realizar las actividades de implementación, configuración, parametrización, integración, pruebas, puesta en operación, soporte y transferencia de conocimientos del servicio.

**4. Disponibilidad de recursos.**
Deberá disponer de los recursos humanos, técnicos y materiales suficientes para garantizar la correcta ejecución del servicio y sus obligaciones.

**OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:**

**1. Ejecución de la Implementación (Esquema Llave en Mano)**

- **Implementación Integral:** Realizar la configuración, parametrización, integración, pruebas y puesta en operación de la solución tecnológica existente conforme a los requerimientos del presente Anexo.
- **Garantizar Autonomía Operativa:** Proveer una plataforma totalmente autoadministrable con consola visual que evite una relación de subordinación técnica entre la Fiscalía y el Proveedor.
- **Despliegue en Infraestructura Institucional:** Adaptar el producto para que opere sobre la infraestructura y arquitectura tecnológica (como la nube) proporcionada por **"LA CONVOCANTE"**.
- **Cumplimiento del Lenguaje Técnico:** Desarrollar/adaptar utilizando un lenguaje de programación de código abierto (preferentemente Javascript).

**2. Adaptación y Configuración de Tipos de Expedientes**

Configurar de forma inicial la estructura, flujos, formularios y componentes para las siguientes tipologías de expedientes:

1. **MASC** (Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias).
2. **Órdenes de Aprehensión**.
3. **Asuntos Internos**.
4. **Atención a Víctimas**.
5. **Asesoría Jurídica**.
6. **Medidas de Protección**.
7. **Sentencias**.
8. **Suspensiones de Proceso**.
9. **Genérico documental**.

**3. Interoperabilidad e Integración**

- **Conexión con Carpetas de Investigación:** Habilitar la interconexión con el sistema central de Carpetas de Investigación (permisos, notificaciones, consultas, relación de entidades).

- **Archivo General de Identidades:** Integrar con el repositorio centralizado de identidades para validar/vincular información biográfica y biométrica.
- **Servicios Públicos y Ciudadanía:** Exponer y consumir APIs para integrar información con servicios públicos, citas, acuerdos virtuales y notificaciones a la ciudadanía.
- **Módulos con Inteligencia Artificial (IA):** Incorporar herramientas de IA para el **resumen automatizado** de expedientes y la **extracción de entidades** (personas, objetos, vehículos y domicilios).

**4. Seguridad, Trazabilidad y Auditoría**

- **Controles de Seguridad:** Implementar cifrado de datos en tránsito, autenticación compatible por token/centralizada y restricción de accesos basado en roles jerárquicos.
- **Módulo de Bitácora e Indelebilidad:** Garantizar un módulo nativo de auditoría que registre de forma indeleble la trazabilidad de todos los movimientos (consultas, cambios, descargas).
- **Informe de Seguridad:** Elaborar y entregar un *Informe de Seguridad de la Solución Implementada* previo a la puesta en marcha, solventando obligatoriamente los hallazgos atribuibles a su desarrollo.

**5. Entrega de Entregables Obligatorios**

**"EL PROVEEDOR"** debe elaborar y entregar los siguientes documentos y componentes en hoja membretada/firmada dentro de los plazos fijados por el presente Anexo:

- **ES.01:** Documento de Planeación del inicio del servicio.
- **ES.02:** Acta de inicio del servicio.
- **ES.03:** Documento de riesgos del servicio.
- **ES.04:** Evidencia de Mesas de Trabajo (arquitectura, niveles de servicio, procesos de integración, etc.).
- **ES.05:** Informe de seguridad de la Solución Implementada.
- **ES.06:** Plan de Trabajo detallado y firmado.
- **ES.07:** Documento de configuración e implementación.
- **ES.08:** Documento de pruebas y resultados.
- **ES.09:** Entrega formal de **Software** puesto en operación.
- **ES.10:** Manuales de usuario, de operación y técnicos actualizados.
- **ES.11:** Documentación de seguimiento de implementación (minutas, minutas de avance, reportes).
- **ES.12:** Guías de operación para la transferencia de conocimientos al personal de **"LA CONVOCANTE"**.

**6. Soporte Técnico, Niveles de Servicio (SLA) y Garantía**

- **Vigencia:** Brindar soporte técnico especializado y garantía durante **12 meses** a partir de la puesta en marcha.
- **Tiempo de Contacto:** Ponerse en contacto telefónico o por correo en un máximo de **120 minutos** tras la generación del reporte.
- **Tiempos de Respuesta ante Incidentes:**
    - *Criticidad Alta:* Solución en máximo 8 horas.
    - *Criticidad Media:* Solución en máximo 16 horas.

- *Criticidad Baja:* Solución en máximo 48 horas.
- *Soporte / Consultas:* Solución en máximo 2 días hábiles.

- **Sin límite de reportes:** Atender todas las incidencias registradas sin restricción sobre la cantidad de tickets generados.

**7. Manifestaciones Jurídicas y Legales**

- **Derechos de Autor y Propiedad Intelectual:** Entregar escrito bajo protesta de decir verdad afirmando que cuenta con los derechos o facultades para la solución, liberando totalmente a **"LA CONVOCANTE"** de cualquier responsabilidad o demanda por patentes, marcas o derechos de autor.
- **Notificación de Actualizaciones:** Informar por escrito durante el periodo de soporte sobre las actualizaciones aplicables a la versión implementada.

## II. OBLIGACIONES DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

**Obligaciones Generales**

- **Coordinación y Supervisión:** Planear, coordinar y verificar el cumplimiento técnico y operativo de los servicios o bienes contratados conforme a los términos de referencia.
- **Validación de Entregables:** Revisar, aprobar o rechazar los entregables, reportes de avance y documentación técnica presentada por "**EL PROVEEDOR"**.
- **Control de Tiempos y Calidad:** Supervisar el cumplimiento del cronograma de actividades, niveles de servicio (SLA) y especificaciones técnicas establecidas.

**Gestión del Sistema y Desarrollo**

- **Seguimiento a la Implementación:** Monitorear el desarrollo, configuración, migración de datos y puesta en marcha del Sistema Integral de Gestión de Expedientes.
- **Coordinación de Pruebas:** Supervisar las pruebas funcionales, de integración, rendimiento y seguridad del sistema previo a su aceptación definitiva.
- **Capacitación y Transferencia:** Verificar la impartición de capacitaciones al personal de **"LA CONVOCANTE"** y la entrega de manuales técnicos y de usuario.

**Administración y Normatividad**

- **Control de Documentación:** Supervisar la integración documental por parte de **"EL PROVEEDOR"** quien deberá mantener actualizado el expediente administrativo del contrato (actas de entrega-recepción, minuta de reuniones, dictámenes técnicos).
- **Gestión de Pagos:** Emitir las actas de aceptación o dictámenes técnicos requeridos para autorizar el pago de las facturas correspondientes.
- **Aplicación de Penalizaciones:** Notificar y tramitar deducciones o penas convencionales en caso de incumplimiento de los niveles de servicio o retrasos por parte de "**EL PROVEEDOR"**.

**Enlace Institucional:** Servir como canal directo de comunicación entre **"LA CONVOCANTE**" a través de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos y el representante legal o director de proyecto del proveedor.

## IV. SOPORTE TÉCNICO

**"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar soporte técnico especializado para **"EL SERVICIO"** implementada, con la finalidad de atender incidencias y requerimientos relacionados con su funcionamiento, configuración e integración, conforme al alcance establecido en el presente Anexo Técnico.

La vigencia del soporte técnico será de 12 meses contados a partir de la puesta en operación de **"EL SERVICIO"** conforme al tiempo de vigencia de la garantía.

Durante dicho periodo, **"LA CONVOCANTE"** podrá registrar los reportes de soporte a través de los medios habilitados por **"EL PROVEEDOR"**.

**"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar:

- Los medios de contacto disponibles para el registro y seguimiento de incidencias, incluyendo correo electrónico, teléfono y/o sistema de tickets.
- El procedimiento para la recepción, clasificación, atención y cierre de reportes.
- La matriz de escalamiento y datos de contacto del personal responsable de la atención del soporte.

### TIEMPOS DE RESPUESTA ANTE INCIDENTES

Una vez generado el reporte por la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos vía telefónica y correo electrónico, **"EL PROVEEDOR"** se deberá poner en contacto vía telefónica y correo electrónico para su atención en un tiempo máximo de respuesta de 2 horas.

Los reportes se clasificarán conforme a su impacto en la operación de **"LA CONVOCANTE"**:

| Criticidad | Casos | Tiempo máximo de solución |
|---|---|---|
| Alta | Incidente que impida la operación de **"EL SERVICIO"** o de una funcionalidad sustantiva en ambiente de pruebas y productivo. | 8 horas |
| Media | Incidente que afecte parcialmente una funcionalidad sustantiva, sin impedir totalmente la operación de **"EL SERVICIO"**, en ambiente de pruebas y productivo. | 16 horas |
| Baja | Incidente de impacto menor que no impida la continuidad de la operación en ambiente de pruebas y productivo. | 48 horas |
| Soporte | Consulta, orientación o requerimiento que no represente afectación a la operación en ambiente productivo | 2 días hábiles |

Una vez iniciada la atención, **"EL PROVEEDOR"** realizará el diagnóstico correspondiente y mantendrá informado a **"LA CONVOCANTE"** sobre las acciones realizadas, el estado del incidente y, cuando resulte posible determinarlo, el tiempo estimado para su solución.

Cuando la atención o solución de una incidencia dependa de infraestructura, accesos, información, servicios o componentes administrados por **"LA CONVOCANTE"**, **"EL PROVEEDOR"** deberá identificarlo y documentarlo en el seguimiento del reporte, a efecto de coordinar las acciones necesarias para su atención.

Durante la vigencia del soporte técnico no existirá limitación respecto del número de reportes que **"LA CONVOCANTE"** podrá registrar relacionados con el funcionamiento de **"EL SERVICIO"** dentro del alcance establecido en el presente Anexo.

La atención se realizará preferentemente de manera remota. Cuando por la naturaleza de la incidencia resulte necesaria la atención en sitio, **"LA CONVOCANTE"** y **"EL PROVEEDOR"** coordinarán las actividades correspondientes.

**"EL PROVEEDOR"** asignará personal especializado de soporte con los conocimientos y capacidades necesarias para atender las incidencias relacionadas con **"EL SERVICIO"** durante la vigencia del soporte técnico.

## V. PENAS CONVENCIONALES

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, artículos 57 y 58 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal y los Lineamientos Septuagésimo segundo, Septuagésimo tercero y Septuagésimo cuarto de los Lineamientos para adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, **"LA CONVOCANTE",** a través de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos aplicará penas convencionales a **"EL PROVEEDOR"** por incumplimiento o atrasos o incumplimientos que le sean imputables respecto de las obligaciones establecidas en el presente Anexo Técnico.
Las penas convencionales se calcularán sobre el monto total del contrato sin considerar el IVA se aplicarán conforme al incumplimiento de que se trate, sin exceder los límites establecidos en la normatividad y en el contrato respectivo.

***Penas por atraso en los Entregables***

| Entregable | Incumplimiento por falta de entrega | Porcentaje (El porcentaje por incumplimiento será calculado por el monto total del contrato sin I.V.A.) | Cómputo |
|---|---|---|---|
| **ES.01** | Documento de Planeación del inicio del servicio. | 1% | Se aplicará por cada día natural de atraso. |
| **ES.02** | Acta de inicio del servicio. | 1% | Se aplicará por cada día natural de atraso. |
| **ES.03** | Documento de riesgos del servicio. | 1% | Se aplicará por cada día natural de atraso. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **ES.04** | Documento y evidencias de las sesiones de trabajo realizadas. | 1% | Se aplicará por cada día natural de atraso. |
| **ES.05** | Informe de Seguridad de EL SERVICIO implementado | 1% | Se aplicará por cada día natural de atraso. |
| **ES.06** | Plan de Trabajo. | 1% | Se aplicará por cada día natural de atraso. |
| **ES.07** | Documento de configuración, parametrización e integración de **"EL SERVICIO"**. | 1% | Se aplicará por cada día natural de atraso. |
| **ES .08** | Documento de pruebas y resultados. | 1% | Se aplicará por cada día natural de atraso. |

| Entregable | Penalización (Incumplimiento) | Porcentaje (El porcentaje por incumplimiento será calculado por el monto total del contrato sin I.V.A.) | Cómputo |
|---|---|---|---|
| **ES.09** | Solución tecnológica implementada y puesta en operación | 1% | Se aplicará por cada día natural de atraso. |
| **ES.10** | Manuales de usuario, operación y técnicos, según corresponda. | 1% | Se aplicará por cada día natural de atraso. |
| **ES.11** | Documentación correspondiente al seguimiento de la implementación. | 1% | Se aplicará por cada día natural de atraso. |
| **ES.12** | Guías de operación. | 1% | Se aplicará por cada día natural de atraso. |

***Por Soporte no atendido:***

La penalización correspondiente se aplicará una vez vencido el tiempo máximo de solución, correspondiente a 2 días naturales, establecido en el apartado de "Soporte Técnico".

Para los plazos determinados en horas, la penalización comenzará a computarse a partir del primer minuto posterior a su vencimiento.

Una vez generado el reporte por la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos vía telefónica y correo electrónico, **"EL PROVEEDOR"** se deberá poner en contacto vía telefónica y correo electrónico para su atención.

| Criticidad | Incumplimiento | Porcentaje (El porcentaje por incumplimiento será calculado por el monto total del contrato sin I.V.A.) | Cómputo |
|---|---|---|---|
| Alta | Falta de respuesta, conforme al tiempo establecido en el apartado de soporte técnico. | 1% | Se aplicará una vez vencido el tiempo de respuesta establecido. |
| Media | Falta de respuesta, conforme al tiempo establecido en el apartado de soporte técnico. | 1% | Se aplicará una vez vencido el tiempo de respuesta establecido. |
| Baja | Falta de respuesta, conforme al tiempo establecido en el apartado de soporte técnico. | 1% | Se aplicará una vez vencido el tiempo de respuesta establecido. |
| Soporte | Falta de respuesta, conforme al tiempo establecido en el apartado de soporte técnico. | 1% | Se aplicará una vez vencido el tiempo de respuesta establecido. |

| Criticidad | Incumplimiento | Porcentaje (El porcentaje por incumplimiento será calculado por el monto total del contrato sin I.V.A.) | Cómputo |
|---|---|---|---|
| Alta | Falta de solución, conforme al tiempo establecido en el apartado de soporte técnico. | 1% | Se aplicará una vez vencido el tiempo de solución establecido. |
| Media | Falta de solución , conforme al tiempo establecido en el apartado de soporte técnico. | 1% | Se aplicará una vez vencido el tiempo de solución establecido. |
| Baja | Falta de solución , conforme al tiempo establecido en el apartado de soporte técnico. | 1% | Se aplicará una vez vencido el tiempo de solución establecido. |
| Soporte | Falta de solución , conforme al tiempo establecido en el apartado de soporte técnico. | 1% | Se aplicará una vez vencido el tiempo de solución establecido. |

No se considerará incumplimiento imputable a **"EL PROVEEDOR"** cuando la atención del reporte dependa de infraestructura, accesos, información, servicios o componentes administrados por **"LA CONVOCANTE"**, siempre que **"EL PROVEEDOR"** haya realizado y documentado oportunamente las acciones que le correspondan.

## VI. GARANTÍAS

**"EL PROVEEDOR"** garantizará el correcto funcionamiento de **"EL SERVICIO"** respecto de las actividades de configuración, parametrización, adaptación, integración e implementación realizadas dentro del alcance establecido en el presente Anexo.

La garantía del servicio y soporte técnico tendrá una vigencia de 12 meses contados a partir de la puesta en operación de **"EL SERVICIO"**.

Durante dicho periodo, **"EL PROVEEDOR"** deberá realizar, sin costo adicional para **"LA CONVOCANTE"**, las correcciones que resulten necesarias cuando se determine que una falla o defecto es atribuible a las actividades realizadas por **"EL PROVEEDOR"** como parte de la implementación.

Se considerarán cubiertos por la garantía los defectos o fallas cuyo análisis determine que tienen origen en:

- La configuración o parametrización realizada por **"EL PROVEEDOR"**.
- Integraciones realizadas con sistemas y servicios de **"LA CONVOCANTE"**
- Las adaptaciones efectuadas dentro del alcance del presente Anexo Técnico.
- Las integraciones implementadas por **"EL PROVEEDOR"**.
- El despliegue realizado como parte de la implementación.
- Documentación asociada a la implementación.

Cuando la corrección realizada implique cambios en la documentación técnica u operativa entregada a **"LA CONVOCANTE"**, **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar la actualización correspondiente.

La atención de los reportes asociados a la garantía se realizará conforme al procedimiento y a los tiempos de respuesta establecidos en el apartado IV. SOPORTE TÉCNICO del presente Anexo Técnico.

Cuando durante el análisis de una incidencia se determine que su origen se encuentra relacionado con infraestructura, conectividad, servicios, componentes o configuraciones administradas por **"LA CONVOCANTE"**, o con modificaciones efectuadas fuera del alcance de **"EL PROVEEDOR"**, dicha circunstancia deberá quedar documentada en el reporte correspondiente y las partes coordinarán las acciones necesarias para su atención.

## VII. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS.

**"EL PROVEEDOR"** deberá realizar la transferencia de conocimientos al personal que designe **"LA CONVOCANTE"**, con la finalidad de proporcionar los conocimientos necesarios para el uso, administración y operación ordinaria de **"EL SERVICIO"** implementada.

La transferencia de conocimientos ofrecida será sin costo adicional para **"LA CONVOCANTE"** y se realizará conforme a las fechas establecidas en el Plan de Trabajo, las cuales serán coordinadas entre **"LA CONVOCANTE"** y **"EL PROVEEDOR"**.

La Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos de **"LA CONVOCANTE"**, como área requirente, coordinará con **"EL PROVEEDOR"** los temas y perfiles del personal participante, considerando las funcionalidades y componentes implementados.

La transferencia de conocimientos podrá considerar, según el perfil de los participantes y los temas aplicables:

- Capacitación basada en roles, considerando usuarios finales, personal técnico y administradores.
- Sesiones teórico-prácticas orientadas al uso y administración de **"EL SERVICIO"**.
- Guías, manuales, presentaciones y demás materiales de apoyo relacionados con los temas impartidos.
- Ejercicios prácticos y espacios para resolución de dudas.
- Transferencia funcional y técnica respecto de los componentes implementados y configurados dentro del alcance del presente Anexo Técnico.

**"EL PROVEEDOR"** deberá entregar a **"LA CONVOCANTE"**, previo al inicio de la transferencia de conocimientos, el documento que contenga las fechas, modalidad y contenido de los temas a impartir, previamente acordados entre las partes.

Una vez concluidas las actividades de transferencia de conocimientos, **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar una constancia o documento que acredite su realización.