

 TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	HOJA	1 de 11
		FECHA	28/02/2024
		ACRÓNIMO	DSC-VMW
Anexo Técnico			

RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE VIRTUALIZACIÓN DE LA MARCA VMWARE



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación



Dirección General de Sistemas
Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones
Dirección de Servicios de Cómputo

Fecha: febrero de 2024

 TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	HOJA	2 de 11
		FECHA	28/02/2024
		ACRÓNIMO	DSC-VMW
Anexo Técnico			

ÍNDICE

1. Glosario.....	3
1. Descripción de la adquisición.	4
1.1. Nombre de la adquisición:	4
1.2. Objetivo general:	4
2. Alcance de la adquisición	4
2.1.1. Requisitos generales:	4
2.1.2. Soporte al licenciamiento:	5
2.1.3. Soporte técnico especializado por fabricante:	5
2.1.4. Niveles de servicio requeridos para el soporte especializado:	6
3. Entregables.....	8
3.1. Durante el proceso de adquisición:	8
3.2. Al inicio del contrato:	8
3.3. Liberación de la fianza:	9
4. Condiciones generales.....	9
4.1. Conceptos generales:	9
5. Ejemplo de formato de presentación de propuesta económica.....	10
6. Responsable de la gestión del servicio.	10
7. Firmas.....	11

 TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	HOJA	3 de 11
		FECHA	28/02/2024
		ACRÓNIMO	DSC-VMW
Anexo Técnico			

1. Glosario.

El Proveedor: Persona física o moral encargada de proporcionar el servicio solicitado en el presente documento.

Software: comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

Tribunal Electoral: Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

Virtualización: La virtualización crea un entorno informático simulado, o virtual, en lugar de un entorno físico. A menudo, incluye versiones de hardware, sistemas operativos, dispositivos de almacenamiento, etc., generadas por un equipo.

 TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	HOJA	4 de 11
		FECHA	28/02/2024
		ACRÓNIMO	DSC-VMW
Anexo Técnico			

1. Descripción de la adquisición.

1.1. Nombre de la adquisición

Renovación de licencias de software de virtualización de la marca VMware del Tribunal Electoral.

1.2. Objetivo general

Asegurar los niveles de servicio de los aplicativos informáticos proporcionados mediante el software para entornos virtuales, instalado en los equipos de virtualización ubicados en los centros de datos del Tribunal Electoral, a través de la renovación de las licencias de software de virtualización de la marca VMware que otorga los derechos de uso, soporte especializado y actualizaciones en el software del fabricante.

2. Alcance de la adquisición

2.1.1. Requisitos generales

Para referencia de los participantes únicamente, actualmente en el Tribunal Electoral cuenta con el siguiente licenciamiento de software de virtualización de la marca VMware, que se describe en la siguiente tabla:

Cantidad	Descripción	De	Hasta
16	VMware vSphere Enterprise Plus for 1 Processor (ID Account 994590600 Contract 471829675) PRODUCTION SUPPORT & SUBSCRIPTION	01-agosto-2023	31-jul-2024
2	VMware vCenter Server Standard (Per Instance) (ID Account 994590600 Contract 471829675) PRODUCTION SUPPORT & SUBSCRIPTION	01-agosto-2023	31-jul-2024
32	VMware vRealize Operations 8 Standard (Per CPU) (ID Account 114056052 Contract 49213966) BASIC SUPPORT & SUBSCRIPTION	01-agosto-2023	31-jul-2024
32	VMware vSphere 8 Enterprise for 1 processor (ID Account 114056052 Contract 49213966) BASIC SUPPORT & SUBSCRIPTION	01-agosto-2023	31-jul-2024

Tabla 1.- Licenciamiento actual

 TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	HOJA	5 de 11
		FECHA	28/02/2024
		ACRÓNIMO	DSC-VMW
Anexo Técnico			

Como es del conocimiento de los distribuidores autorizados de vmware en México, para efectos de la presente licitación las propuestas técnicas y económicas se deben considerar los cambios comerciales en los productos Vmware derivado de la fusión con la empresa Broadcom. Bajo esta descriptiva, resulta necesario que el licenciamiento corresponda con los nuevos productos ofrecidos por esta empresa. De acuerdo con los mismos, se requiere el siguiente licenciamiento:

	Subpart	SKU	# Cores	Nombre del Producto	Debe iniciar	Debe terminar
ÚNICA	1	VSP-PL-TD-TL-1P-C	352	VMware vSphere Foundation - 1-Year Prepaid Commit - Per Core (ID Account: 994590600) PRODUCTION SUPPORT & SUBSCRIPTION	01-agosto-2024	31-jul-2025
	2	SDE-ECS-ADV-TLSS-1YC	512	VMware Edge Compute Stack Advanced Bundle - Hybrid Term subscription (TSS) + Production Support for 1 year. Price per core. Prepaid. (ID Account: 994590600) PRODUCTION SUPPORT & SUBSCRIPTION	01-agosto-2024	31-jul-2025

Tabla 2.- Requisitos

2.1.2. Soporte al licenciamiento

A continuación, se hace una descripción completa del soporte técnico especializado necesario con el que se renovarán las licencias para el software de virtualización, la cual deberá considerar los trámites necesarios ante el fabricante para lograr los requerimientos establecidos:

2.1.3. Soporte técnico especializado por fabricante

La atención técnica orientada a diagnosticar y corregir las fallas técnicas que ocurran en los equipos donde se encuentre instalado el software de virtualización deberá ser a través del **FABRICANTE**, **no se deberá incluir ningún tipo de soporte técnico adicional por la empresa participante.**

La atención se realizará vía telefónica, a través de una sesión de conexión remota o en sitio. El asesoramiento y apoyo técnico solicitado por el personal responsable del Tribunal

 TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	HOJA	6 de 11
		FECHA	28/02/2024
		ACRÓNIMO	DSC-VMW
Anexo Técnico			

Electoral (relacionado en la tabla 6.1.- responsables técnicos) de cualquiera de los elementos de software de virtualización que se describen en la Tabla 1 “Requisitos”, deberá proporcionarse durante la vigencia del contrato y acorde con los tiempos y horarios, con las características que se detallan en el apartado “Niveles de servicio requeridos para el soporte técnico especializado”.

2.1.4. Niveles de servicio requeridos para el soporte especializado

El horario de recepción de reportes requerida, deberá ser las 24 horas de todos los días durante la vigencia del contrato, incluyendo los fines de semana y días festivos.

La atención de reportes comenzará a contar a partir de la fecha y hora en la que se realice la solicitud vía telefónica a la mesa de servicios del fabricante y se asigne un número de ticket o reporte.

Se entenderá como **tiempo máximo de respuesta**, al periodo requerido para ser atendidos en la mesa de servicio y contar con número de ticket para la atención del incidente. Se entenderá como **tiempo máximo de solución**, al intervalo desde que el Tribunal Electoral dé a conocer la falla y se asigne número de ticket, hasta que el problema quede resuelto.

El personal técnico del Tribunal Electoral en conjunto con el fabricante, determinarán los reportes de acuerdo con los niveles de afectación o gravedad de los servicios para asignar a un incidente.

Gravedad	Descripción
Gravedad 1	Un componente de software crítico de la empresa o un sistema de administración de VMware no funciona o no está disponible, un sistema de producción no funciona, o existe una condición de emergencia. Requiere una alternativa o solución inmediata.
Gravedad 2	Impacto negativo en las operaciones de producción, pero el sistema de producción no está caído; el producto funciona, pero está restringido seriamente.
Gravedad 3	Problema que no afecta a la producción; la mayoría de las funciones aún funcionan, una condición limitada que se puede evitar fácilmente.
Gravedad 4	Problema o pregunta menor que no afecta la funcionalidad del producto y que se puede evitar fácilmente.

Tabla 3.- Niveles de afectación de servicios

 TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	HOJA	7 de 11
		FECHA	28/02/2024
		ACRÓNIMO	DSC-VMW
Anexo Técnico			

La siguiente tabla muestra los tipos de afectación y los tiempos de respuesta que se requieren para ambas subpartidas:

ALCANCES	NIVEL DE SERVICIO PRODUCCIÓN
Horas de operación	7x24 durante toda la vigencia del contrato
Acceso en línea a las actualizaciones de productos	Sí
Productos soportados	<i>Soporte por matriz de productos</i>
Método de acceso	Web
Método de respuesta	Teléfono/Correo electrónico
Soporte remoto	Sí
Acceso a los foros de discusión y la base de conocimientos de VMware	Sí
Número de solicitudes de soporte	Ilimitado
Tiempos de respuesta según gravedad:	
Críticos (gravedad 1)	30 minutos o menos;
Mayor (gravedad 2)	4 horas hábiles
Menor (gravedad 3)	8 horas hábiles
Cosmético (Gravedad 4)	12 horas hábiles

Tabla 4.- Tiempos de respuesta

Seguimiento de niveles de servicio

Al abrir un ticket en la mesa de ayuda del prestador de servicios o fabricante, se determinará si corresponde a un INCIDENTE o una SOLICITUD DE SERVICIO (solicitud de soporte técnico o asesoría), para el caso de INCIDENTES se deberán de cumplir los niveles pactados de acuerdo con el nivel de soporte solicitado (NBD), únicamente serán detenidos los tiempos conforme los siguientes casos, lo cual deberá documentarse en el cuerpo del ticket:

- La imposibilidad del prestador de servicios (fabricante) de realizar el diagnóstico (checklist) con el ingeniero de servicios informáticos del Tribunal en el sitio afectado o con el Centro de monitoreo del Tribunal.
- Los eventos de funcionamiento incorrecto de aplicaciones internas, bases de datos, servidores, entre otros dispositivos informáticos no serán considerados eventos de indisponibilidad siempre y cuando las fallas no hayan sido ocasionadas por la configuración u operación deficiente de cualquiera de los equipos administrados por el prestador de servicios adjudicado.

 TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	HOJA	8 de 11
		FECHA	28/02/2024
		ACRÓNIMO	DSC-VMW
Anexo Técnico			

- Por fallas de energía eléctrica por parte de la convocante, una vez restablecida la energía eléctrica, y normalizada, el prestador de servicios o fabricante deberá de cumplir a partir de ese momento con los niveles establecidos.
- Problemas en el acceso a las instalaciones del Tribunal para resolver una falla.
- Tiempos fuera programados con el área técnica para mantenimiento preventivo y atención de requerimientos o cualquier otra circunstancia derivada de la situación actual sanitaria, u otra que se amerite, en cualquier caso, se deberá de notificar al ingeniero de soporte del Tribunal.

Los horarios de atención en sitio serán los establecidos en los niveles de servicio, en caso de no estar especificados, serán de lunes a viernes 9:00 a 18:00 hrs. Para los otros casos, el prestador del servicio o fabricante deberá acreditar que está listo para atenderlo y en caso de que el personal del Tribunal no pueda recibirlo por cualquiera de las causales relacionadas en el presente numeral, se detendrá el reloj hasta el reinicio el siguiente día/hora hábil.

3. Entregables.

3.1. Durante el proceso de adquisición

- El prestador del servicio deberá presentar junto a su propuesta técnica, una carta firmada por el representante legal del fabricante, en donde se estipule que el proveedor es distribuidor autorizado para la venta del (los) servicios en comento. (Entregar como **ANEXO T2**)
- El prestador del servicio deberá entregar como parte de su propuesta, su Currículum Vitae donde demuestre experiencia mínima de tres años en el software de virtualización de la marca VMware, añadiendo copia de al menos 3 contratos o pedidos vigentes que hayan vencido en los últimos 3 años a la fecha de su presentación, en los cuales se pueda verificar el alcance del producto y/o servicios requeridos en este anexo en las tecnologías mencionadas, la cual podrá ser verificada por el Tribunal Electoral cuando éste así lo requiera. (Entregar como **ANEXO T3**)

3.2. Al inicio del contrato

El prestador del servicio tendrá como máximo 10 días naturales posteriores a la firma del contrato, para entregar un documento en el que indique la siguiente información:

- Números telefónicos de los contactos (administrativos y técnicos).
- Procedimientos para levantar un reporte.

 TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	HOJA	9 de 11
		FECHA	28/02/2024
		ACRÓNIMO	DSC-VMW
Anexo Técnico			

- Matriz de escalación.
- Entrega físicamente (en papel seguridad si es posible) y por correo electrónico la relación de licencias bajo contrato (debe coincidir con las especificadas en la Tabla 1), que haga constar la póliza de servicio conforme a los niveles requeridos para el soporte técnico firmada por el representante legal del proveedor y que conste en la página del fabricante dicha información respecto a la vigencia, debiendo ser los periodos establecidos en la tabla 1.

3.3. Liberación de la fianza

El prestador del servicio deberá solicitar a más tardar 20 días naturales después del término del contrato, la liberación de la fianza mediante oficio dirigido a la Dirección General de Sistemas del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, que haga constar que el servicio fue atendido conforme a los niveles requeridos para el soporte técnico, firmado por el representante legal del proveedor.

4. Condiciones generales.

4.1. Conceptos generales

- El soporte debe de ser proporcionado directamente por el fabricante VMware, por lo que todos los reportes del Tribunal Electoral se levantarán directamente en la mesa de ayuda del fabricante VMware.
- Para proporcionar el soporte técnico especializado para el software de virtualización de la marca VMware, se permitirá realizar una sesión de conexión remota, misma de la que se deberá solicitar la autorización del personal responsable por parte del Tribunal Electoral.
- El proveedor tendrá un máximo de diez días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo para entregar el comprobante de activación (mismas que se deberán de validar en el portal de VMware) en la Dirección General de Sistemas sito en Carlota Armero No. 5000 Col. CTM. Culhuacán, Coyoacán, Ciudad de México. C.P. 04480, que acredite el periodo de renovación requerido.
- Cuando el proveedor, ocasione daños a equipos del Tribunal Electoral, se verá obligado a reponerlo o repararlo por otro de características iguales o superiores y dejándolo en funcionamiento, en un lapso de máximo ocho semanas, considerando un equipo temporal durante este periodo, sin que esto genere un costo adicional para el Tribunal Electoral.

 TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	HOJA	10 de 11
		FECHA	28/02/2024
		ACRÓNIMO	DSC-VMW
Anexo Técnico			

5. Ejemplo de formato de presentación de propuesta económica

SKU	# Cores	Nombre del Producto	Precio unitario	Importe total
VSP-PL-TD-TL-1P-C	352	VMware vSphere Foundation - 1-Year Prepaid Commit - Per Core (ID Account: 994590600 Contract: 471829675) PRODUCTION SUPPORT & SUBSCRIPTION		
SDE-ECS-ADV-TLSS-1YC	512	VMware Edge Compute Stack Advanced Bundle - Hybrid Term subscription (TSS) + Production Support for 1 year. Price per core. Prepaid. (ID Account: 994590600 Contract: 471829675) PRODUCTION SUPPORT & SUBSCRIPTION		

Una vez acreditada la entrega de la renovación de licencias con todos sus alcances, se procederá con el pago total correspondiente.

6. Responsable de la gestión del servicio.

Sede o Área	Responsable	Número Telefónico	Ext.
Sala Superior sita en Carlota Armero No. 5000 Col. CTM Culhuacán, Coyoacán, D.F. C.P. 04480	Ing. Miguel Hugo Galván Maldonado miguel.galvanm@te.gob.mx	57582300	2856
	Ing. Roberto Carlos Morales Diez Barroso roberto.moralesd@te.gob.mx	57282300	3036

 TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	HOJA	11 de 11
		FECHA	28/02/2024
		ACRÓNIMO	DSC-VMW
Anexo Técnico			

7. Firmas.

Elaboró

Validó

Ing. Miguel Hugo Galván Maldonado
Director de Servicios de Cómputo

Lic. Luis Ernesto Maríz Ramírez
Jefe de la Unidad de Soporte Técnico y
Telecomunicaciones

Autorizó

Ing. Carlos Frausto López
Director General de Sistemas

ESTA HOJA FORMA PARTE DEL ANEXO TECNICO PARA LA RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE VIRTUALIZACIÓN DE LA MARCA VMWARE