

 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 12
		FECHA	08/09/2023
		ACRÓNIMO	DSC-MNTO-EMC
Anexo Técnico			

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EQUIPO DE RESPALDO MODELO AVAMAR Y LIBRERÍAS FÍSICAS DE CINTAS DE LA MARCA DELL EMC PROPIEDAD DEL TRIBUNAL ELECTORAL.



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: septiembre de 2023

 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 12
		FECHA	08/09/2023
		ACRÓNIMO	DSC-MNTO-EMC
Anexo Técnico			

ÍNDICE

1. Descripción del servicio.....	3
1.1. Nombre del servicio:.....	3
1.2. Objetivo general:	3
2. Alcance del servicio.....	4
2.1. Requisitos generales:.....	4
2.2. Requisitos funcionales:	4
3. Entregables.....	7
3.1. Durante el proceso de adquisición	7
3.2. Al inicio del contrato:	8
3.3. Durante la vigencia del contrato:.....	8
3.4. Entregables para el pago mensual:.....	9
3.5. Al término del contrato:	9
3.6. Liberación de fianza:	10
4. Condiciones generales.....	10
4.1. Conceptos generales del servicio:	10
4.2. Vigencia del Servicio:	10
4.3. Penas convencionales:	11
5. Responsables de la gestión del servicio.....	11
6. Evaluación.....	11
7. Firmas.....	12

 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 12
		FECHA	08/09/2023
		ACRÓNIMO	DSC-MNTO-EMC
Anexo Técnico			

1. Descripción del servicio.

1.1. *Nombre del servicio:*

Servicio de mantenimiento correctivo para equipo de respaldo modelo AVAMAR y librerías físicas de cintas de la marca Dell EMC propiedad del Tribunal Electoral.

1.2. *Objetivo general:*

Mantener en óptimas condiciones de operación y disponibilidad los equipos especializados de la marca Dell EMC, modelo AVAMAR, así como librerías modelo ML3 y POWER VAULT TL1000 instalados en el Site principal, ubicado en la Sala Superior del Tribunal Electoral y Sala Regional Especializada, a efecto de contar con el servicio de una empresa especializada que proporcione el mantenimiento correctivo, soporte técnico, asesoramiento, actualizaciones de software y sustitución de componentes dañados, de acuerdo con la siguiente partida:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN																		
Partida 1	Servicio de mantenimiento correctivo y soporte técnico especializado para equipamiento de respaldos del modelo AVAMAR <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4b4b8b; color: white;">Descripción</th> <th style="background-color: #4b4b8b; color: white;">No. Serie</th> <th style="background-color: #4b4b8b; color: white;">Ubicación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AVAMAR/G4T</td> <td>APM00182041140</td> <td rowspan="7" style="text-align: center;"> Sala Superior Carlota Armero No. 5000 Col. CTM, Culhuacán, Coyoacán, Ciudad de México. </td> </tr> <tr> <td>AVAMAR/G4T</td> <td>APM00182041141</td> </tr> <tr> <td>AVAMAR/G4T</td> <td>APM00182041143</td> </tr> <tr> <td>AVAMAR/G4T</td> <td>APM01204506311</td> </tr> <tr> <td>AVAMAR/G4T</td> <td>APM01204609574</td> </tr> <tr> <td>AVAMAR/G4T</td> <td>APM01204609575</td> </tr> <tr> <td>AVAMAR/G4T</td> <td>APM01204609576</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	No. Serie	Ubicación	AVAMAR/G4T	APM00182041140	Sala Superior Carlota Armero No. 5000 Col. CTM, Culhuacán, Coyoacán, Ciudad de México.	AVAMAR/G4T	APM00182041141	AVAMAR/G4T	APM00182041143	AVAMAR/G4T	APM01204506311	AVAMAR/G4T	APM01204609574	AVAMAR/G4T	APM01204609575	AVAMAR/G4T	APM01204609576
	Descripción	No. Serie	Ubicación																
	AVAMAR/G4T	APM00182041140	Sala Superior Carlota Armero No. 5000 Col. CTM, Culhuacán, Coyoacán, Ciudad de México.																
	AVAMAR/G4T	APM00182041141																	
	AVAMAR/G4T	APM00182041143																	
	AVAMAR/G4T	APM01204506311																	
	AVAMAR/G4T	APM01204609574																	
	AVAMAR/G4T	APM01204609575																	
AVAMAR/G4T	APM01204609576																		
Partida 2	Servicio de mantenimiento correctivo y soporte técnico especializado para equipamiento de respaldos en cintas modelo ML3 y POWER VAULT TL1000. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4b4b8b; color: white;">Descripción</th> <th style="background-color: #4b4b8b; color: white;">No. Serie</th> <th style="background-color: #4b4b8b; color: white;">Ubicación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">ML3</td> <td style="text-align: center;">1WGR0V2</td> <td style="text-align: center;"> Sala Superior Carlota Armero No. 5000 Col. CTM Culhuacán, Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04480 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">POWER VAULT TL1000</td> <td style="text-align: center;">DMB7G52</td> <td style="text-align: center;"> Sala Regional Especializada Calle Pablo de la Llave No. 110 Col. Bosques de Tetlameya, Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04730. </td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	No. Serie	Ubicación	ML3	1WGR0V2	Sala Superior Carlota Armero No. 5000 Col. CTM Culhuacán, Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04480	POWER VAULT TL1000	DMB7G52	Sala Regional Especializada Calle Pablo de la Llave No. 110 Col. Bosques de Tetlameya, Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04730.									
	Descripción	No. Serie	Ubicación																
	ML3	1WGR0V2	Sala Superior Carlota Armero No. 5000 Col. CTM Culhuacán, Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04480																
POWER VAULT TL1000	DMB7G52	Sala Regional Especializada Calle Pablo de la Llave No. 110 Col. Bosques de Tetlameya, Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04730.																	

Tabla 1. Infraestructura actual

Nota: Cabe precisar que, los equipos mencionados en la tabla anterior se encuentran operando.
LA ADJUDICACIÓN SERÁ POR PARTIDA.

 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 12
		FECHA	08/09/2023
		ACRÓNIMO	DSC-MNTO-EMC
Anexo Técnico			

2. Alcance del servicio.

2.1. Requisitos generales:

Proporcionar el servicio de mantenimiento correctivo, soporte técnico especializado que consiste en el asesoramiento y apoyo técnico, actualizaciones de software y sustitución de componentes dañados del equipamiento de la Tabla 1.

2.2. Requisitos funcionales:

A continuación, se hace una descripción completa de los servicios a contratar:

Para la **Partida 1**, Servicio de mantenimiento correctivo y soporte técnico especializado para equipamiento de respaldos del modelo AVAMAR, **Nivel de soporte ProSupport Plus para Empresas**, que incluya lo siguiente:

DEFINICIONES DE NIVELES DE GRAVEDAD

GRAVEDAD 1: Crítica: pérdida de la capacidad para realizar las funciones esenciales del negocio y que requiere una respuesta inmediata.

GRAVEDAD 2: Alta: capaz de realizar las funciones comerciales, pero el rendimiento y las funcionalidades se degradaron o se limitaron gravemente.

GRAVEDAD 3: Media/baja: mínimo impacto o ningún impacto en el negocio.

ALCANCES DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO
SOPORTE TÉCNICO GLOBAL	El Tribunal Electoral se podrá comunicar en un esquema 24x7 con el fabricante DELL/EMC por teléfono o a través de la interfaz Web proporcionada por el fabricante, para reportar cualquier problema de los equipos de la partida única o software de estos y proporcionar datos que permitan realizar una evaluación inicial sobre el Nivel de severidad*. El fabricante DELL/EMC deberá proporcionar un soporte técnico por medios remotos en función del nivel de severidad del problema; como se describe a continuación.	De acuerdo con el servicio se indica que: El cliente puede contactar a Dell EMC por teléfono o por una interfaz web las 24 horas, los 7 días de la semana, a fin de informar un problema de Equipo o Software y proporciona la información necesaria para la evaluación inicial del Nivel de gravedad. Dell EMC proporciona una respuesta por medios remotos que utiliza un recurso de soporte técnico de Dell EMC de alto nivel de asistencia para la resolución de problemas basado en el nivel de gravedad del problema; o cuando se considere necesario, respuesta en sitio, como se describe a continuación.
SOPORTE EN EL SITIO	El fabricante DELL/EMC deberá enviar personal autorizado al sitio de instalación del equipo de la partida única para trabajar en la resolución del problema reportado, después de que el fabricante DELL/EMC haya diagnosticado el problema.	Después de aislar el problema y establecer la respuesta en sitio como necesaria, Dell EMC enviara al personal autorizado al Sitio de la instalación para que trabaje en el problema incluida solo para el equipo. Una respuesta de servicio de cuatro horas durante el mismo día laboral después de que Dell EMC considere necesario el soporte en el sitio (respuesta in situ de misión crítica de 4 horas)



Anexo Técnico

ALCANCES DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO
		<p>En general, se encuentra in situ en el transcurso de 4 horas a partir de la compleción de la solución del problema por vía telefónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponible las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana (incluidos los días feriados). <p>Para servicios con respuesta en 4 horas se deberá contar con componentes esenciales de operación en almacén, según lo determina Dell EMC. Será posible que las piezas no críticas se envíen mediante un servicio de entrega en 24 horas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de definir si el problema es de gravedad 1 tras el diagnóstico inicial a través del soporte remoto • Procedimientos de situación crítica: los problemas de nivel de gravedad 1 son elegibles para una rápida intervención del gerente de escalamiento/resolución y una rápida cobertura de incidentes. • Envío de emergencia: técnico de servicio in situ enviado en paralelo con solución inmediata de problemas por vía telefónica para problemas de gravedad 1.
<p>ENTREGA DE PIEZAS DE REEMPLAZO</p>	<p>El fabricante DELL/EMC proporcionará las piezas de reemplazo.</p>	<p>GRAVEDAD 1: crítica: pérdida de la capacidad para realizar las funciones críticas del negocio y requiere una respuesta inmediata.</p> <p>GRAVEDAD 2: alta: capaz de realizar las funciones del negocio, pero el rendimiento o las capacidades se han degradado o están gravemente limitados.</p> <p>GRAVEDAD 3: media/baja: mínimo impacto o ningún impacto en el negocio.</p> <p>Dell EMC proporcionará piezas de reemplazo cuando se considere necesario.</p> <p>Incluido una a respuesta de servicio de cuatro horas durante el mismo día laboral, después de que se considere que es necesaria una entrega de piezas de reemplazo. Dell EMC realizará la instalación de todas las piezas de reemplazo como parte de la Respuesta in situ, pero el TEPJF tiene la opción de realizar la instalación de Unidades reemplazables por el cliente (CRU). Si Dell EMC instala la pieza de reemplazo, Dell EMC hará arreglos para su devolución a una instalación de Dell EMC. Si el TEPJF instala la CRU, es responsable de devolver la CRU reemplazada a una instalación designada por Dell EMC.</p>
<p>DERECHO A LAS NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE</p>	<p>El fabricante DELL/EMC otorgará el derecho a las nuevas versiones de software al Tribunal Electoral.</p>	<p>Este derecho deberá quedar incluido</p>
<p>INSTALACIÓN DE VERSIONES DE SOFTWARE</p>	<p>El fabricante DELL/EMC será el encargado de realizar la instalación de las nuevas versiones de software.</p>	<p>Este servicio deberá quedar incluido para el software que el fabricante DELL/EMC considere que es el software del ambiente operativo del equipo.</p>

 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 12
		FECHA	08/09/2023
		ACRÓNIMO	DSC-MNTO-EMC
Anexo Técnico			

ALCANCES DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO
ACCESO 24x7 A LAS HERRAMIENTAS DE SOPORTE EN LÍNEA	El Tribunal Electoral una vez que se haya registrado correctamente, tendrá acceso 24x7 a las herramientas web de servicio al cliente de autoayuda y conocimiento que ofrece el fabricante DELL/EMC, mediante el sitio del servicio de soporte en línea de DELL/EMC.	Este derecho deberá quedar incluido

Tabla 2. Servicios que se deberán incluir para la Partida 1

Para la **Partida 2** Servicio de mantenimiento correctivo y soporte técnico especializado para equipamiento de respaldos en cintas modelo ML3 y POWER VAULT TL1000. **Nivel de soporte ProSupport**, que incluya lo siguiente:

ALCANCES DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	DESCRIPCIÓN
SOPORTE TÉCNICO GLOBAL	<ul style="list-style-type: none"> El cliente puede contactar a Dell Technologies por teléfono o por una interfaz web 24x7, a fin de informar un problema de Equipo o de Software. Los contactos telefónicos se enviarán a un contacto de soporte técnico remoto para que apoye al tribunal con el problema.
SOPORTE EN EL SITIO RESPUESTA DE SERVICIO IN SITU <u>AL DÍA LABORABLE SIGUIENTE</u>	<ul style="list-style-type: none"> Después de aislar el problema y establecer la Respuesta en el sitio como necesaria, Dell Technologies envía al personal autorizado al Sitio de la instalación para que trabaje en el problema. Nivel requerido: Servicio de respuesta en el sitio al siguiente día laboral <ul style="list-style-type: none"> Después del diagnóstico y de la solución del problema por vía telefónica, es posible que se envíe un técnico a las instalaciones al siguiente día laboral. Las llamadas recibidas por Dell Technologies después del corte local a la hora local del sitio del cliente pueden requerir un día laboral adicional para que el técnico del servicio llegue a la ubicación del Cliente.
NIVELES DE GRAVEDAD	<p>GRAVEDAD 1: crítica: pérdida de la capacidad para realizar las funciones esenciales del negocio y que requiere una respuesta inmediata.</p> <p>GRAVEDAD 2: alta: capaz de realizar las funciones comerciales, pero el rendimiento y las funcionalidades se degradaron o se limitaron gravemente.</p> <p>GRAVEDAD 3: media/baja: mínimo impacto o ningún impacto en el negocio.</p>
ENTREGA DE PIEZAS DE REEMPLAZO	<ul style="list-style-type: none"> Se deberán de proporcionar las piezas de reemplazo cuando el fabricante lo considere necesario. Una respuesta de servicio al siguiente día laboral local, durante el horario comercial normal, después de que el fabricante considere que es necesaria una entrega de piezas de reemplazo. Una pieza del mismo día laboral es la que, cuando se produce una falla, puede deshabilitar el Producto cubierto, lo que causa la pérdida de la capacidad de realizar las funciones críticas del negocio y requiere respuesta inmediata. Las piezas consideradas no críticas incluyen, entre otros, los biseles, los chasis mecánicos, las unidades de disco duro vacías, los kits de rieles y los accesorios de manejo de cables. Las piezas que pueden considerarse críticas son: placas madre, CPU, módulos de memoria seleccionados y unidades de disco duro. Los tiempos límites del envío local del país pueden afectar la entrega de piezas de reemplazo el mismo día o al siguiente día laboral local.

 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 12
		FECHA	08/09/2023
		ACRÓNIMO	DSC-MNTO-EMC
Anexo Técnico			

ALCANCES DE GARANTIA Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	DESCRIPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> El fabricante realizará la instalación de todas las piezas de reemplazo como parte de la Respuesta en el sitio, pero el Tribunal tiene la opción de realizar la instalación de Unidades reemplazables por el cliente (CRU). Si el fabricante instala la pieza de reemplazo, hará arreglos para su devolución a una instalación del mismo. Si el Tribunal instala la CRU, es responsable de devolver la CRU reemplazada a una instalación designada por el fabricante. Si el técnico del Fabricante determina que el Producto cubierto debe ser reemplazado en su totalidad, el fabricante se reserva el derecho a enviar al Cliente una unidad de reemplazo completa. Es posible que los reemplazos de unidades completas no tengan existencias para el mismo día y que haya tiempos de respuesta prolongados para la llegada de un reemplazo de una unidad completa en su ubicación, según el lugar donde se encuentre y el tipo de producto que se va a reemplazar.
DERECHOS A NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE	<ul style="list-style-type: none"> El fabricante incluirá los derechos sobre las versiones de software nuevas que se ofrece en general
INSTALACIÓN DE NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE	<ul style="list-style-type: none"> El Tribunal realizará la instalación de nuevas versiones de software, a menos que el fabricante considere otro escenario.
ACCESO A HERRAMIENTAS DE SOPORTE EN LÍNEA 24X7	<ul style="list-style-type: none"> El Tribunal tendrá acceso 24x7 a las herramientas de soporte técnico del fabricante basadas en web y de autoayuda a través del sitio de soporte en línea.

Tabla 3. Servicios que se deberán incluir para la Partida 2

3. Entregables.

3.1. Durante el proceso de adquisición

El proveedor o proveedores adjudicados deberán entregar junto con su propuesta técnica, la siguiente documentación:

Para la Partida 1:

- Carta firmada por el representante legal del fabricante, en donde se estipule que el proveedor es distribuidor autorizado para la venta y/o servicio de mantenimiento para equipo de la marca Dell EMC. (Entregar como **ANEXO T2-1**).
- Carta bajo protesta de decir verdad, firmada por el representante legal del licitante, en la que estipule que, durante la vigencia del servicio, el prestador de servicios contará con el equipamiento, actualizaciones y refacciones necesarios para garantizar los niveles de servicio solicitados para los equipos y componentes mencionados en la presente licitación o que contará con apoyo directo del fabricante para la atención del servicio de acuerdo a los niveles solicitados (Entregar como **ANEXO T3-1**).
- Currículum Vitae donde demuestre experiencia mínima de un año en el servicio de mantenimiento de equipos de la marca Dell EMC modelo AVAMAR, añadiendo copia de al menos 1 contrato o pedido vigente o que haya 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

 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 12
		FECHA	08/09/2023
		ACRÓNIMO	DSC-MNTO-EMC
Anexo Técnico			

requeridos en este anexo en la marca mencionada, la cual podrá ser verificada por el Tribunal Electoral cuando éste así lo requiera. (Entregar como **ANEXO T4-1**)

Para la Partida 2

- Carta firmada por el representante legal del fabricante, en donde se estipule que el proveedor es distribuidor autorizado para la venta y/o servicio de mantenimiento para equipo de la marca Dell EMC. (Entregar como **ANEXO T2-2**).
- Carta bajo protesta de decir verdad, firmada por el representante legal del licitante, en la que estipule que, durante la vigencia del servicio, el prestador de servicios contará con el equipamiento, actualizaciones y refacciones necesarios para garantizar los niveles de servicio solicitados para los equipos y componentes mencionados en la presente licitación o que contará con apoyo directo del fabricante para la atención del servicio de acuerdo a los niveles solicitados (Entregar como **ANEXO T3-2**).
- Currículum Vitae donde demuestre experiencia mínima de un año en el servicio de mantenimiento de librerías de la marca Dell, añadiendo copia de al menos 1 contrato o pedido vigente o que haya 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 la marca mencionada, la cual podrá ser verificada por el Tribunal Electoral cuando éste así lo requiera. (Entregar como **ANEXO T4-2**)

Si una empresa presenta ambas partidas y el contenido para soportar los tres requisitos técnicos (ANEXOS Ts,) deberá referenciarlos claramente que el participante acepta que los documentos aportados estarán soportando la evaluación técnica para ambas partidas, caso contrario, puede agregarlos o repetirlos según determine, se aceptan ambas soluciones.

3.2. Al inicio del contrato:

El proveedor o proveedores adjudicados deberán proporcionar dentro de los 5 días naturales posteriores a la firma del contrato como máximo, un documento para cada partida en el que especifique la siguiente información:

- Nombre y números telefónicos del centro de atención o mesa de servicios.
- Opciones y procedimientos para levantar un reporte.
- Matriz de escalación.
- Lista del equipo bajo contrato.

3.3. Durante la vigencia del contrato:

Para las Partidas 1 y 2, el Tribunal Electoral podrá dar de alta reportes de incidentes y realizar consultas de solicitudes de servicio en el sitio de soporte del fabricante Dell EMC a través del proveedor o proveedores adjudicados. Adicionalmente, el Tribunal Electoral podrá generar reportes de los servicios proporcionados.

 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 12
		FECHA	08/09/2023
		ACRÓNIMO	DSC-MNTO-EMC
Anexo Técnico			

Los datos mínimos relativos al registro de incidentes deberán ser los siguientes:

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Número de solicitud	Número de reporte asignado por el fabricante.
Modelo	Modelo del equipo que se reporta.
Serie	Número de serie del equipo reportado.
Fecha y hora del reporte	Fecha y hora en la que se realiza el reporte
Descripción de la falla	Descripción general de la falla del equipo
Actividades realizadas para la atención del servicio	Descripción general de las actividades realizadas para la atención del servicio las cuales son enviadas vía correo electrónico por fabricante
Ubicación del equipo	Dirección de donde se encuentra instalado físicamente el equipo.

Tabla 4. Datos para el registro de incidentes

3.4. Entregables para el pago mensual:

Para las Partidas 1 y 2:

El proveedor o proveedores adjudicados deberán entregar dentro de los 5 días naturales a mes vencido para cada partida lo siguiente:

- Reporte mensual (de los tickets reportados), para validación de los responsables y firmado a nivel central por la Sala Superior.
- Presentar la factura y comprobante fiscal digital de conformidad al contrato del servicio.

El incumplimiento en las fechas de entrega de documentación será acreedor a la penalización de 10 al millar diario por el monto mensual establecido en el contrato que derive del presente procedimiento.

3.5 Al término del contrato:

Para las partidas 1 y 2:

El proveedor o proveedores adjudicados deberán entregar a más tardar dentro de los 5 días naturales posteriores al término para cada partida, lo siguiente:

- Memoria técnica indicando cambios realizados durante el año de servicio. Este documento será indispensable para realizar el último pago del servicio de mantenimiento.
- Deberá entregar en formato electrónico de tipo Excel, el concentrado de la totalidad de los tickets registrados durante la vigencia del contrato, lo cual quedará debidamente documentado en el acta de cierre del contrato.

 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 12
		FECHA	08/09/2023
		ACRÓNIMO	DSC-MNTO-EMC
Anexo Técnico			

3.6 Liberación de fianza:

El proveedor o proveedores adjudicados deberán 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 del servicio:

- El proveedor o proveedores adjudicados no podrán subcontratar por ningún motivo los servicios solicitados.
- Todos los servicios que el proveedor o proveedores adjudicados proporcione sin excepción deberán incluir mano de obra, suministro de componentes que integren los equipos, viáticos y todo lo necesario para que el equipo del Tribunal Electoral quede en operación de acuerdo con las especificaciones del fabricante, todo lo anterior sin costo adicional para el Tribunal Electoral.
- Cuando el proveedor o proveedores adjudicados ocasionen daños a equipos del Tribunal Electoral, se verá obligado a repararlos o sustituirlos por otro u otros de características iguales o superiores de la misma marca y dejándolos en funcionamiento de manera normal, en un lapso máximo de ocho semanas, y deberá considerar un equipo temporal durante este periodo, sin que esto genere un costo adicional para el Tribunal Electoral.
- Cuando el proveedor o proveedores adjudicados requieran realizar una sesión de conexión remota, para proporcionar el servicio de soporte técnico especializado para equipos de respaldo y librerías, deberán solicitar previamente la autorización del personal responsable por parte del Tribunal Electoral.
- Para la presentación de la propuesta económica, se deberá desglosar el monto mensual de cada equipo.

4.2. Vigencia del Servicio:

Para la Partida 1:

La vigencia para el Servicio de soporte técnico especializado para los equipos relacionados en la Partida 1 será conforme a la Tabla siguiente:

Descripción	No. Serie	Vigencia del servicio
AVAMAR/G4T	APM00182041140	01 de enero al 31 diciembre 2024
AVAMAR/G4T	APM00182041141	01 de enero al 31 diciembre 2024
AVAMAR/G4T	APM00182041143	01 de enero al 31 diciembre 2024
AVAMAR/G4T	APM01204506311	01 de enero al 31 diciembre 2024
AVAMAR/G4T	APM01204609574	01 de enero al 31 diciembre 2024
AVAMAR/G4T	APM01204609575	01 de enero al 31 diciembre 2024
AVAMAR/G4T	APM01204609576	01 de enero al 31 diciembre 2024

 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 12
		FECHA	08/09/2023
		ACRÓNIMO	DSC-MNTO-EMC
Anexo Técnico			

Tabla 5. Vigencia del servicio para la Partida 1

Para la Partida 2:

La vigencia para el Servicio de soporte técnico especializado para los equipos relacionados en la Partida 2 será de acuerdo con lo siguiente:

Descripción	No. Serie	Vigencia del servicio
ML3	1WGR0V2	23 de enero al 31 diciembre 2024
POWER VAULT TL1000	DMB7G52	01 de enero al 31 diciembre 2024

Tabla 6. Vigencia del servicio para la Partida 2

4.3. Penas convencionales:

Para el presente procedimiento de adquisición, la pena convencional se aplicará de conformidad con lo dispuesto en los artículos 134 y 135 del acuerdo General que regula los procedimientos de adquisición, arrendamiento de bienes muebles, prestación de servicios, obra pública y los servicios relacionados con la misma, del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación y los demás aplicables a los casos de incumplimiento.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones adquiridas por parte del proveedor o proveedores adjudicados en los contratos o pedidos dará lugar a la imposición de una pena convencional.

5. Responsables de la gestión del servicio.

Durante la vigencia del contrato, el responsable por parte del Tribunal Electoral será la Dirección General de Sistemas mediante la Jefatura de la Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones a través de la Dirección de Servicios de Cómputo, para verificar que los niveles de servicio sean los solicitados de acuerdo con las especificaciones señaladas en el presente documento.

Sede o Área	Responsable	Número Telefónico	Extensión
Sala Superior Carlota Armero No. 5000 Col. CTM Culhuacán, Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04480	Ing. Miguel Hugo Galván Maldonado miguel.galvanm@te.gob.mx	55 5728 2300	2856
	Ing. Roberto Carlos Morales Diez Barroso roberto.moralesd@te.gob.mx	55 5728 2300	3036

6. Evaluación

En el marco del proceso para la selección y contratación del proveedor de servicios especificados en el presente anexo técnico, se aplicará el criterio de evaluación BINARIA, considerando que los

 TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	HOJA	12 de 12
		FECHA	08/09/2023
		ACRÓNIMO	DSC-MNTO-EMC
Anexo Técnico			

contratos servicios ante el fabricante son obligatorios para todos los participantes siendo los mismos y no existen diferenciales por puntos y porcentajes posibles a evaluar, adjudicándose por partida el contrato al participante que reúna las condiciones técnicas requeridas por el Tribunal Electoral y garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones.

7. Firmas.

Elaboró

MIGUEL HUGO GALVÁN MALDONADO
 Firmado digitalmente por
 MIGUEL HUGO GALVÁN MALDONADO

Ing. Miguel Hugo Galván Maldonado
 Director de Servicios de Cómputo

Revisó

LUIS ERNESTO MARIZ RAMIREZ
 Firmado digitalmente por
 LUIS ERNESTO MARIZ RAMIREZ

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

Vo.Bo.

HORACIO MEDINA PASAFLORES
 Firmado digitalmente por
 HORACIO MEDINA PASAFLORES

Ing. Horacio Medina Pasaflores
 Director General de Sistemas