


| | | | |
|--|---|----------|------------|
|  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 9 |
| | | FECHA | 01/09/2023 |
| | | ACRÓNIMO | DSC-VBR-01 |
| Anexo Técnico | | | |


LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA LA SUITE VEEAM BACKUP & REPLICATION Y VEEAM BACKUP PARA MICROSOFT OFFICE 365



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 9 |
| | | FECHA | 01/09/2023 |
| | | ACRÓNIMO | DSC-VBR-01 |
| Anexo Técnico | | | |

ÍNDICE

| | |
|---|----------|
| 1. Descripción del servicio..... | 3 |
| 1.1. Nombre de la adquisición:..... | 3 |
| 1.2. Objetivo general:..... | 3 |
| 2. Alcance de la adquisición. | 3 |
| 2.1. Requisitos generales: | 3 |
| 2.2. Requisitos funcionales..... | 4 |
| 2.3. Vigencia del servicio y soporte..... | 4 |
| 3. Entregables..... | 6 |
| 3.1. Durante el proceso de adjudicación: | 6 |
| 3.2. Al inicio del contrato:..... | 7 |
| 4. Condiciones generales..... | 7 |
| 4.1. Conceptos generales: | 7 |
| 4.2. Penas convencionales..... | 8 |
| 4.3. Evaluación | 8 |
| 5. Responsables y supervisores técnicos del Tribunal Electoral | 8 |
| 6. Firmas..... | 9 |

| | | | |
|--|---|----------|------------|
|  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 9 |
| | | FECHA | 01/09/2023 |
| | | ACRÓNIMO | DSC-VBR-01 |
| Anexo Técnico | | | |

1. Descripción del servicio.

1.1. *Nombre de la adquisición:*

Licenciamiento y soporte técnico para la Suite Veeam Backup & Replication y Veeam Backup para Microsoft Office 365.

1.2. *Objetivo general:*

El Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación cuenta con el software especializado para la réplica de máquinas virtuales de la plataforma Veeam Backup & Replication y requiere contar con el soporte técnico especializado directo del fabricante para mantener la operación y actualizaciones de la suite de virtualización; asimismo se requiere de renovar el licenciamiento y soporte técnico especializado de la plataforma Veeam Backup para Microsoft Office 365.

2. Alcance de la adquisición.

2.1. *Requisitos generales:*

Se requiere la adquisición de acuerdo con la siguiente tabla:


| Partida | Subpartida | Descripción |
|--------------------------|--|---|
| Partida 1 (Única) | Subpartida 1.1 Veeam Availability Suite Enterprise Plus | <u>Soporté técnico especializado 24/7 para la suite con la que cuenta el Tribunal:</u> Veeam Availability Suite Enterprise Plus (includes Backup & Replication Enterprise Plus + Veeam ONE) Edición Enterprise Plus Cantidad adquirida: 16 sockets. Licencia tipo perpetua |
| | Subpartida 1.2 Veeam Backup para Microsoft Office 365 | <u>Licenciamiento y soporte técnico especializado para la suite:</u> Veeam Backup for Microsoft Office 365 Cantidad requerida: 1,750 usuarios Suscripción por un año. |
| | Subpartida 1.3 Veeam Backup para Microsoft Office 365 | <u>Licenciamiento y soporte técnico especializado para la suite:</u> Veeam Backup for Microsoft Office 365 Cantidad requerida PPEF: 750 usuarios (esto queda sujeto a lo que establezca el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2024). Suscripción por 10 meses. |

Tabla 1. Licenciamiento requerido

A continuación, se presenta una tabla resumen de requerimientos mínimos que se deben de cumplir:

| Partida 1 Única, Subpartida 1.1 Veeam Availability Suite Enterprise Plus | |
|--|---|
| Característica | Requerimiento |
| Soporte | Renovación de licencia de soporté técnico especializado directo del fabricante en un esquema productivo 24/7 para la suite con la que cuenta el Tribunal, no se requiere de licenciamiento adicional. Vigencia del soporte: del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024 |
| Las características de la suite con la que cuenta actualmente el Tribunal son las siguientes: | |
| Software | Veeam Availability Suite Enterprise Plus que incluye Veeam Backup & Replication Enterprise Plus + Veeam ONE |
| Tipo de licencia | Perpetua |
| Edición | Enterprise Plus |
| Sockets licenciados: | 16 sockets o CPU's, ID de soporte actual: 02906772 No se requiere de licenciamiento adicional, solo el soporte. |

Tabla 2. Especificaciones de la Subpartida 1.1

| | | | |
|--|---|----------|------------|
|  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 9 |
| | | FECHA | 01/09/2023 |
| | | ACRÓNIMO | DSC-VBR-01 |
| Anexo Técnico | | | |

| Partida 1 Única, Subpartida 1.2 | |
|---|--|
| Veeam Backup para Microsoft Office 365 | |
| Característica | Requerimiento |
| Software | Veeam Backup for Microsoft Office 365 |
| Tipo de licencia | Anual (Suscripción) |
| Usuarios | Renovación de 1,750 licencias para usuarios o buzones con una vigencia igual al soporte. Adición de 750 usuarios para PPEF (esto queda sujeto a lo que establezca el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2024). |
| Soporte | Soporté Técnico Especializado directo del fabricante en un esquema productivo 24/7 para la suite con la que cuenta el Tribunal. Vigencia del soporte: del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024 ID de soporte actual: 02906771 |

Tabla 3. Especificaciones de la Subpartida 1.2

| Partida 1 Única, Subpartida 1.3 | |
|---|---|
| Veeam Backup para Microsoft Office 365 | |
| Característica | Requerimiento |
| Software | Veeam Backup for Microsoft Office 365 |
| Tipo de licencia | 10 meses (Suscripción) |
| Usuarios | 750 licencias para usuarios o buzones con una vigencia igual al soporte. |
| Soporte | Soporté Técnico Especializado directo del fabricante en un esquema productivo 24/7 para la suite con la que cuenta el Tribunal. Vigencia del soporte: del 01 de enero al 31 de octubre de 2024 Para integrarse al ID Vigente |

Tabla 4. Especificaciones de la Subpartida 1.3

2.2. Requisitos funcionales


Para la partida 1, Subpartida 1.1, solo se requiere el licenciamiento para acceso al soporte técnico por parte del fabricante, durante la vigencia señalada. No se requiere la renovación del licenciamiento, ni licenciamiento adicional ya que se cuenta con una licencia de tipo perpetua.

Para la partida 1, Subpartida 1.2 y 1.3, se requiere la renovación de la suscripción que incluya el licenciamiento y soporte técnico, la fecha de entrega de los certificados de las licencias de la subpartida 1.2 y 1.3 **será el viernes 29 de diciembre de 2023**, mientras que la vigencia del soporte técnico y licenciamiento será de acuerdo con lo señalado en el numeral 2.3 *Vigencia del servicio y soporte*.

2.3. Vigencia del servicio y soporte

Para la partida única, subpartidas 1.1, 1.2, el soporte será por 1 año y para la subpartida 1.3 el soporte será por 10 meses de acuerdo con lo siguiente:

Vigencia de soporte para la Subpartida 1.1, suscripción y soporte para la Subpartida 1.2 será del 01 de enero al 31 de diciembre y suscripción y soporte para la Subpartida 1.3 será del 01 de enero al 31 de octubre de 2024 que incluya lo siguiente:

| | | | |
|--|---|----------|------------|
|  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 9 |
| | | FECHA | 01/09/2023 |
| | | ACRÓNIMO | DSC-VBR-01 |
| Anexo Técnico | | | |

| Partida 1 (única) | Descripción |
|-----------------------|--|
| Subpartida 1.1 | Derecho a actualizaciones y soporte, deberá ser por 1 año, en un esquema de 7x24, que incluya todos los parches y actualizaciones de software necesarios sin costo adicional para el Tribunal Electoral. |
| Subpartida 1.2 | El licenciamiento será bajo suscripción anual , con derecho a actualizaciones y soporte por 1 año, en un esquema de 7x24, que incluya todos los parches y actualizaciones de software necesarios sin costo adicional para el Tribunal Electoral. |
| Subpartida 1.3 | El licenciamiento será bajo suscripción anual , con derecho a actualizaciones y soporte por 10 meses, en un esquema de 7x24, que incluya todos los parches y actualizaciones de software necesarios sin costo adicional para el Tribunal Electoral. |

Nota: La entrega de licencias de la subpartida 1.3, estará condicionada a la autorización final de la plantilla de personal destinada al Proceso Electoral Federal 2024, por lo que esta unidad administrativa se reserva el derecho de hacer efectiva la solicitud de estas. Sin embargo, el oferente deberá considerar todas las subpartidas dentro de su propuesta siendo una obligación de este Tribunal la contratación y/o adquisición de las subpartidas 1.1 y 1.2.

A continuación, se describen los niveles de gravedad y tiempos de atención que deberán seguirse por el fabricante:

Gravedad 1: Tiempo de respuesta 1 Hora.

- Un componente software crítico para el funcionamiento del negocio o un sistema gestionado por Veeam no funciona o no está disponible.
- El sistema de producción está bloqueado; o existe una situación de emergencia.
- Requiere solución o una solución provisional inmediata.

Gravedad 2: Tiempo de respuesta 3 Horas.


- Operaciones de producción afectadas de forma adversa, pero el sistema de producción no está detenido.
- El producto funciona, pero está limitado gravemente.

Gravedad 3: Tiempo de respuesta 6 Horas.

- Una incidencia no relacionada con el entorno de producción.
- La mayoría de las funciones siguen disponibles, una condición limitada que puede evitarse fácilmente.

Gravedad 4: Tiempo de respuesta 8 Horas.

- Incidencia menor o cuestión que no afecta a la función del producto, y puede evitarse fácilmente.

| | | | |
|--|---|----------|------------|
|  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 9 |
| | | FECHA | 01/09/2023 |
| | | ACRÓNIMO | DSC-VBR-01 |
| Anexo Técnico | | | |

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 garantía solicitado, 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.
- 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 adjudicación:

El proveedor deberá entregar junto con su propuesta técnica, la siguiente documentación, **la omisión en la entrega de la presente podrá ser motivo de descalificación.**

- Carta membretada original emitida por parte del fabricante y dirigida al Tribunal al presente procedimiento de adquisición, en el que avale que el participante es proveedor autorizado del software Veeam (**se deberá incluir como Anexo T2**).
- Carta original membretada bajo protesta de decir verdad firmada autógrafamente por el representante legal de la empresa participante y dirigida al Tribunal al presente procedimiento de adquisición en la que estipule que, durante la vigencia del contrato, la empresa participante será responsable de que a través del fabricante se contará con el soporte y actualizaciones necesarias para garantizar los niveles de servicio solicitados. (**se deberá incluir como Anexo T3**).
- Curriculum Vitae del licitante que demuestre experiencia mínima de tres años en la venta, instalación, soporte y/o puesta en operación del software de la marca solicitada; incluyendo la relación de clientes principales, anexando copia simple legible de 3 contratos o pedidos que avalen la experiencia que estén vigentes o que hayan vencido en los últimos 3 años a

| | | | |
|--|---|----------|------------|
|  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 9 |
| | | FECHA | 01/09/2023 |
| | | ACRÓNIMO | DSC-VBR-01 |
| Anexo Técnico | | | |

la fecha de presentación y deberán contener la información necesaria para cotejar el software y/o servicios otorgados (**Se deberá incluir como Anexo T4**).

3.2. Al inicio del contrato:

El proveedor adjudicado deberá entregar al Tribunal Electoral lo siguiente:

- El proveedor debe proporcionar dentro de los 15 días naturales posteriores a la notificación del fallo, un documento en el que se indique la siguiente información:
 - Nombre y números telefónicos de los contactos (Técnicos y Administrativos).
 - Procedimiento para levantar reporte ante el fabricante.
 - Matriz de escalación.
- El Tribunal Electoral podrá dar de alta reportes de incidentes y realizar consultas de solicitudes de servicio a través del sitio de soporte del fabricante.
- Las licencias deberán ser entregadas **el viernes 29 de diciembre de 2023**, tanto en forma impresa como por medio de correo electrónico a la siguiente dirección miguel.galvanm@te.gob.mx.
- El proveedor deberá entregar junto con las licencias, carta bajo protesta de decir verdad, firmada por el representante legal, en la que se estipule que se cuenta con soporte de 1 año de acuerdo con los tiempos estipulados en el presente anexo técnico.

Para el trámite de pago del proyecto se deberá integrar:

- Remisión original que conste el desglose de licencias, con la recepción con firma-sello de la Dirección General de Sistemas, misma que tendrá que firmarse en tres tantos originales, dos para el proveedor, uno para el expediente del TEPJF.
- Documento que acredite los tiempos de garantía solicitada.
- El trámite de pago sólo procederá ante la recepción total del software y servicios aludidos, es decir, cuando se haya iniciado el periodo del servicio y este se encuentre operando (acreditación de vigencia) con todos los entregables del presente anexo técnico. Al ser una adquisición por partida completa, se determina la imposibilidad administrativa y técnica de hacer pagos parciales, ya que el TEPJF no podría hacer uso y goce de este de manera integral como está planteado.
- Presentar la factura y comprobante fiscal digital de conformidad al contrato del servicio.


Para liberación de fianza de cumplimiento:

- Solicitar oficialmente la liberación del documento aludido una vez cumplido el periodo.

4. Condiciones generales.

4.1. Conceptos generales:

- Para cualquier aclaración sobre aspectos técnicos no previstos en el presente documento, la Empresa deberá tratarlos directamente por escrito con la DGS del TEPJF.
- El Tribunal Electoral, adjudicará el contrato por partida completa (Partida 1 "Única", subpartida 1.1, subpartida 1.2 y subpartida 1.3). El oferente deberá cumplir y entregar la información requerida para la partida única.
- En caso de aplicar, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 del Acuerdo General, los proveedores para garantizar el cumplimiento de las obligaciones a su cargo derivadas del contrato que se celebre en la materia y que excedan la cantidad equivalente a diez veces

| | | | |
|--|---|----------|------------|
|  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 9 |
| | | FECHA | 01/09/2023 |
| | | ACRÓNIMO | DSC-VBR-01 |
| Anexo Técnico | | | |

el salario mínimo general mensual vigente en la Ciudad de México, fijado por la Comisión Nacional de Salarios Mínimos, elevado a un año en el momento de la contratación, deberán presentar fianza en moneda nacional, por un monto equivalente al 10% del monto total del contrato (sin incluir el IVA).

4.2. 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 en los contratos o pedidos dará lugar a la imposición de una pena convencional.

4.3. Evaluación

En el marco del proceso para la selección y contratación del proveedor de la solución tecnológica, se aplicará el criterio de evaluación por **puntos y porcentajes** para la propuesta técnica de los concursantes, adjudicándose el contrato al participante que reúna las condiciones técnicas requeridas por el Tribunal Electoral y garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones, así como aquel que tenga la mejor evaluación combinada en términos de los criterios de puntos señalados en presente numeral.

La puntuación o unidades porcentuales que deberá obtener una propuesta técnica como mínimo para ser considerada solvente y técnicamente viable (de modo que no sea descartada para el proceso de selección), es de 49 puntos, pudiendo alcanzar una puntuación máxima de 70 puntos, distribuidos como sigue:


TABLA DE RESUMEN DE PUNTOS

| Cvo. | Rubro | Puntos |
|--------------|-----------------------------|------------------|
| 1 | Alcances de la adjudicación | 50 puntos |
| 2 | Entregables | 20 puntos |
| Total | | 70 puntos |

5. Responsables y supervisores técnicos del Tribunal Electoral

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 |

| | | | |
|--|---|----------|------------|
|  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 9 |
| | | FECHA | 01/09/2023 |
| | | ACRÓNIMO | DSC-VBR-01 |
| Anexo Técnico | | | |

6. 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