 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 13
		FECHA	31/07/2023
		ACRÓNIMO	DSI-ISO-2023
Anexo Técnico			

Adquisición de una solución tecnológica para el control de acceso privilegiado basado en ISO 27000



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

Dirección General de Sistemas
Dirección de Seguridad Informática


Fecha: julio de 2023



Anexo Técnico

ÍNDICE

1. Glosario	3
2. Descripción del servicio	4
2.1. Nombre del servicio:.....	4
2.2. Objetivo general:	4
3. Alcance del servicio	4
3.1. Requisitos generales:.....	4
3.2. Requisitos funcionales:	4
3.3. Alcance de la implementación.....	4
3.4. Tiempos de entrega, implementación y lugar de instalación	5
3.5. Garantía y soporte	5
3.6. Alcances de servicios de garantía y soporte.....	5
3.6.1 Garantía (incidentes).....	6
3.6.2 Soporte	6
3.6.3 Definición de tiempos de atención (SLA'S).....	7
3.7. Seguimiento a los niveles de servicio	8
4. Entregables	8
4.1. Durante el proceso de adjudicación o contratación	8
4.2. Al inicio del contrato	9
4.3. Durante la vigencia del contrato:.....	9
4.4. Al término de la implementación y proceso de pago	9
5. Condiciones generales	10
5.1. Conceptos generales del servicio:	10
5.2. Penas convencionales:	11
5.3.1 Penalizaciones por retrasos en los niveles de servicio solicitados	12
5.3. Propuesta de formato para la presentación de la oferta económica y forma de pago	12
6. Responsables de la gestión	12
7. Evaluación.....	13
8. Firmas.....	13

 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 13
		FECHA	31/07/2023
		ACRÓNIMO	DSI-ISO-2023
Anexo Técnico			

1. Glosario.

Área Técnica: La Dirección de Seguridad de la DGS.

DGS: La Dirección General de Sistemas del Tribunal Electoral.


Participante: Persona física o moral encargada de proporcionar lo solicitado en el presente documento.

Hardware: Conjunto de elementos que integran la parte material de una computadora, una red o cualquier insumo tecnológico.

Personal: Son las personas que el Participante adjudicado designe para proporcionar lo solicitado en el presente documento.

Software: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

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

 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 13
		FECHA	31/07/2023
		ACRÓNIMO	DSI-ISO-2023
Anexo Técnico			

2. Descripción del servicio.

2.1. Nombre del servicio:

Adquisición de una solución tecnológica para el control de acceso privilegiado basado en ISO 27000.

2.2. Objetivo general:

El proyecto contempla llevar a cabo la adquisición, instalación y puesta a punto de una solución de Seguridad de Identidades Privilegiadas que asegure, gestione, supervise, audite, genere y controle el acceso privilegiado a sistemas de información críticos e información sensible del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, con el propósito de reducir riesgos de seguridad otorgando protección total contra amenazas avanzadas externas e internas.

3. Alcance del servicio.

3.1. Requisitos generales:

Se requiere de la adquisición de los siguiente señalado en la Tabla 1.

Partida	Cantidad	DESCRIPCIÓN
Única	40 licencias	Solución de acceso privilegiado CyberArk PAM (Privileged Access Manager) Se deberá incluir licenciamiento, instalación y soporte.

Tabla 1. Requerimientos

3.2. Requisitos funcionales:

La solución deberá contar con las siguientes características:


- Despliegue virtualizado de forma independiente (On-Premise)
- Todo el software y módulos necesarios para la operación de todos los componentes de la plataforma PAM.
- Además de las características incluidas en la plataforma PAM, se requieren las funcionalidades de gestión de identidades, mecanismos de MFA y SSO, del mismo fabricante.

3.3. Alcance de la implementación

El Participante que resulte adjudicado deberá realizar las actividades necesarias y correspondientes para la implementación de la plataforma descrita en la Tabla 1.

Se deberán considerar al menos las siguientes actividades:

- Levantamiento inicial
- Instalación, configuración y puesta a punto de la solución.
- Generación de la memoria técnica.
- Se destinarán al menos una persona certificada y con experiencia suficiente comprobable para estas actividades

 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 13
		FECHA	31/07/2023
		ACRÓNIMO	DSI-ISO-2023
Anexo Técnico			

- Todos los aditamentos, licenciamiento y software necesarios para su correcta instalación y puesta a punto.

3.4. Tiempos de entrega, implementación y lugar de instalación

- El licitante que resulte adjudicado deberá de garantizar que la entrega e implementación sea previo al inicio de la vigencia del licenciamiento, la cual será a partir del **1 de noviembre de 2023 y hasta el 31 de diciembre de 2024.**

La entrega e instalación será en: Instalaciones de la Sala Superior, Carlota Armero #5000, Colonia CTM Culhuacán, Alcaldía Coyoacán, Código Postal 04480, Ciudad de México

3.5. Garantía y soporte

- Se deberá contar con una garantía y soporte a partir del **1 de noviembre de 2023 y hasta el 31 de diciembre de 2024.**
- La garantía y soporte deberá ser proporcionada por el participante que resulte adjudicado y podrá tener apoyo directamente del fabricante cuando así se requiera.


3.6. Alcances de servicios de garantía y soporte

Se deberán incluir y atender las siguientes condiciones para lo siguiente:

- **Garantía (Incidentes).**
- **Soporte Técnico.**

El participante, en caso de resultar adjudicado deberá contar con una herramienta que permita levantar reportes vía: teléfono, web o correo electrónico con protocolo SMTP o mediante Web Services (Con la capacidad de controlar tecnologías XML, SOAP, WSDL o http), dicha herramienta podrá ser capaz de proporcionar a la convocante un número de control del reporte que se genere de manera automática, así como los siguientes datos:

- Número de control del reporte que se genere.
 - Detalle de la fecha, hora, datos del contacto del usuario.
 - Seguimiento por día del ticket hasta concluido el servicio.
 - Notificaciones vía correo de apertura, seguimiento y cierre de las solicitudes o eventos que marque el contrato.
- El participante deberá contar con una mesa de servicios, la cual fungirá como punto único de contacto para los reportes, así como para proporcionar asistencia técnica especializada vía telefónica, correo electrónico o en sitio, según corresponda.
 - El Participante que resulte adjudicado deberá de proporcionar un número telefónico, correo electrónico y/o acceso al portal web, con el objeto de brindar tanto soporte técnico, como levantamiento de reportes.
 - El Participante que resulte adjudicado proporcionará soporte en sitio para atender requerimientos sobre la solución, si así lo considera necesario el responsable técnico del 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	6 de 13
		FECHA	31/07/2023
		ACRÓNIMO	DSI-ISO-2023
Anexo Técnico			

- El Participante que resulte adjudicado deberá disponer de procedimientos documentados, en atención a incidentes o soporte, donde se indiquen las fases de atención de cada uno de estos servicios. La información se proporcionará al responsable técnico del Tribunal Electoral, incluyendo al menos información durante las fases de asignación, diagnóstico, solución y cierre de solicitud.

3.6.1 Garantía (incidentes)

Consiste en el conjunto de acciones que tomará el Participante que resulte adjudicado, encaminadas a reparar cualquier falla en el software de la plataforma citada en la Tabla 1.

- Se podrá realizar en sitio o vía remota siempre y cuando las características de la falla así lo permitan, para llevar a cabo dicha tarea el Tribunal Electoral facilitará al Participante que resulte adjudicado el acceso a la red institucional a través de internet (VPN).
- El Participante que resulte adjudicado destinará al menos una persona certificada y con experiencia suficiente comprobable para el cumplimiento.

Con el objeto de garantizar la correcta ejecución de los trabajos relacionados, se deberá considerar lo siguiente:


- Se deberán incluir tanto la mano de obra, como el suministro de todo lo necesario para la mantener la continuidad operativa de la solución.
- El Participante adjudicado deberá utilizar equipo de diagnóstico, herramientas, accesorios y software original en cantidad y calidad suficientes para dar respuesta en los tiempos estipulados (SLA'S).
- La cobertura para poder levantar reportes debe ser 7x24x365, durante la vigencia de la garantía, esto significa que el Tribunal Electoral podrá levantar reportes al Participante que resulte adjudicado las 24 horas del día, incluyendo los fines de semana y días festivos. Asimismo, la mesa de ayuda del Participante que resulte adjudicado deberá estar disponible en los mismos horarios de atención, para lo cual el Tribunal corroborará aleatoriamente una vez iniciado el contrato y durante su vigencia, la disponibilidad de este servicio a través de un ticket o tickets.

En caso de no realizar las acciones descritas con anterioridad por causas imputables al Participante que resulte adjudicado, éste se hará acreedor de la penalización establecida en el apartado respectivo.

3.6.2 Soporte

Se deberá incluir lo siguiente:

- Se deberá proporcionar vía telefónica, correo electrónico, en sitio y/o a través de plataformas digitales licenciadas (No se acepta licenciamiento demo ni gratuito) de atención remota, el asesoramiento técnico relacionado con la solución CyberArk PAM (Privileged Access Manager).

 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 13
		FECHA	31/07/2023
		ACRÓNIMO	DSI-ISO-2023
Anexo Técnico			

- Se deberán incluir el apoyo para la instalación de todas las actualizaciones de software liberadas por el fabricante incluyendo el software de administración, conectores hacia la infraestructura interna, entre otros.
- El licitante se compromete a aportar al menos una transferencia de conocimientos sin costo adicional de forma presencial o virtual al personal del Tribunal Electoral respecto del funcionamiento de la solución CyberArk PAM (Privileged Access Manager).

Niveles de servicio requeridos para el soporte técnico

- Para el caso de soporte técnico en sitio, vía telefónica y/o plataforma digital bajo licencia de atención remota, éstas serán de forma ilimitada y se proporcionará en un esquema de 7x24x365.
- Para el caso de soporte técnico en sitio, se requiere se realice por personal certificado; esta actividad se hará previa solicitud por parte del área técnica del Tribunal Electoral y podrá ser mediante correo electrónico, llamada telefónica o a través de la Mesa de Servicios del Participante que resulte adjudicado. El tiempo de respuesta para esta actividad no deberá exceder los 60 minutos a partir de la solicitud emitida por el área técnica del Tribunal Electoral; en caso contrario El Participante que resulte adjudicado se hará acreedor de la penalización establecida.
- En caso de no realizar las actividades antes descritas o no entregar los bienes y/o no servicios en el plazo pactado por causas imputables al Participante que resulte adjudicado, éste se hará acreedor de la penalización establecida.
- Se deberá entregar el reporte del servicio correspondiente (electrónico o físico), al personal del área técnica del TEPJF.

3.6.3 Definición de tiempos de atención (SLA'S)

Se define la severidad para garantías (incidentes) como:


- **Grave** - El problema ha paralizado totalmente al sistema o funciones críticas para el Tribunal Electoral.
- **Medio** - El problema impide cierta funcionalidad, pero se puede trabajar en todos los módulos del sistema.
- **Bajo** – Se puede trabajar normalmente. Se trata de una consulta o pregunta.

Soporte	
Servicio	Tiempo de atención.
Tiempo de primera atención	Menor a 60 minutos.
Soporte Técnico	24 horas.

Tabla 2. Servicios de Soporte

Garantía (incidentes)	
Tiempo de primera atención:	Menor a 60 minutos.
Tiempo de solución severidad grave	2 horas.
Tiempo de solución severidad media	4 horas.
Tiempo de solución severidad baja	8 horas.

Tabla 3. Tiempos para Garantía (Incidentes)

 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 13
		FECHA	31/07/2023
		ACRÓNIMO	DSI-ISO-2023
Anexo Técnico			

3.7. Seguimiento a los niveles de servicio

Al abrir un ticket en la mesa de ayuda del Participante que resulte adjudicado se deberá determinar si corresponde a una garantía (Incidente) o una solicitud de servicio (solicitud de soporte técnico), para el caso de garantía (Incidente) se deberán de cumplir los niveles pactados, únicamente serán detenidos los tiempos conforme los siguientes casos lo cual deberá documentar en el cuerpo del ticket:

- La imposibilidad del Participante que resulte adjudicado 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 suministrados por el Participante que resulte adjudicado.
- Para fallas de energía eléctrica por parte de la convocante.
- Una vez restablecida la energía eléctrica y normalizada, el Participante que resulte adjudicado 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 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 por el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, serán de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. Para los otros casos, el Participante que resulte adjudicado 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.

4. Entregables.

4.1. Durante el proceso de adjudicación o contratación

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, firmada de manera autógrafa por su representante legal, dirigida al Tribunal Electoral y emitida para el presente procedimiento (**Deberá ser incluido como Anexo T2**), en la que se haga constar lo siguiente:
 - El Participante está autorizado por éste para distribuir sus productos y servicios con nivel de *Partner Advanced*; y que además cuenta con la experiencia suficiente para la instalación y configuración de la plataforma solicitada.

 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 13
		FECHA	31/07/2023
		ACRÓNIMO	DSI-ISO-2023
Anexo Técnico			

- Carta membretada original y firmada por el representante legal del participante, dirigida al Tribunal Electoral y emitida para el presente procedimiento (**Deberá ser incluido como Anexo T3**), en la que se haga constar lo siguiente):
 - Que el participante cuenta con personal certificado de acuerdo con la siguiente tabla y que será el mismo que estará involucrado en el seguimiento del presente (**se deberá incluir copia simple de los certificados en el anexo T3**):

Cantidad	Certificaciones requeridas
1	Certificación vigente igual o superior a: CyberArk PAM Certified Delivery Engineer

- Currículum Vitae y contratos. Con el fin de acreditar la experiencia requerida sobre la plataforma especializada para el presente procedimiento, el Participante deberá entregar como parte de su propuesta técnica, su curriculum el cual demuestre experiencia mínima de 3 (Tres) años en la solución de seguridad del presente anexo técnico, en modelos iguales o similares a este requerimiento pero de la misma marca, lo cual será avalado con información de tres contratos, facturas o pedidos que incluya datos del cliente como: nombre, teléfono, correo electrónico, dependencia y cargo; así como la descripción de los equipos y/o servicios involucrados, deberán estar vigentes o con antigüedad no mayor a 5 años a la fecha de su presentación, información que podrá ser corroborada por el Tribunal Electoral cuando este así lo requiera. (**Deberá ser incluido como Anexo T4**).

4.2. Al inicio del contrato

El participante que resulte adjudicado deberá proporcionar dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo la siguiente información:

- Procedimiento para levantar reporte o ticket.
- Matriz de escalación.
- Plan general de actividades de entrega e implementación.

4.3. Durante la vigencia del contrato:


- El Participante que resulte adjudicado deberá atender todos los reportes que se levanten de acuerdo con lo estipulado en el presente (sin límite de eventos).
- Se deberá atender lo solicitado en el apartado de implementación.

4.4. Al término de la implementación y proceso de pago

El Participante adjudicado deberá entregar a más tardar dentro de los 5 días hábiles posteriores al término de la implementación lo siguiente:

- Memoria Técnica de implementación.

Para iniciar el trámite de pago una vez acreditada la entrega, instalación y puesta a punto, se deberá integrar 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	10 de 13
		FECHA	31/07/2023
		ACRÓNIMO	DSI-ISO-2023
Anexo Técnico			

- Remisión original que conste el desglose de los componentes y 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 la garantía y soporte solicitado.
- Memoria Técnica de implementación conforme a lo señalado en el presente anexo técnico
- El pago sólo procederá ante la recepción total de la plataforma solicitada, es decir, cuando todos los componentes estén integrados y operando, así como cumplir cabalmente con todos los entregables del presente anexo técnico. Al ser una solución 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 conforme a lo planteado.

5. Condiciones generales.

5.1. Conceptos generales del servicio:

- Todos los trabajos realizados deberán manejarse bajo la más estricta confidencialidad, de no ser así, el Tribunal Electoral podrá ejercer las acciones legales y jurídicas que considere pertinentes.
- La Dirección General de Sistemas se reserva el derecho de solicitar al Participante que resulte adjudicado el remplazo del personal en cualquier momento durante la realización del servicio especificado, por no cumplir los avances en las tareas encomendadas en tiempo establecido, por no contar con los conocimientos para implantar o gestionar este trabajo, o porque así lo considere necesario el personal responsable del Tribunal.
- Todo el material, equipo, mano de obra, viáticos y refacciones que se requieran para proporcionar los servicios objeto del presente Anexo, no representarán costo adicional para para el Tribunal Electoral.
- El Tribunal Electoral, adjudicará el contrato por partida única a un solo Participante y no podrá subcontratar por ningún motivo a otra empresa (salvo apoyo directo del fabricante).
- Cuando el Participante que resulte adjudicado 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 máximo de ocho semanas, considerando un equipo temporal durante este periodo, sin que esto genere un costo adicional para el Tribunal Electoral.
- El Participante que resulte adjudicado deberá proporcionar los recursos humanos suficientes para cumplir de manera exitosa la realización del proyecto y se deberán ajustar al horario de trabajo que se establezca al inicio del proyecto.
- Se deberá poder levantar el requerimiento de soporte directamente con el fabricante.
- El método de evaluación será calculado por medio de la métrica de puntos o porcentajes.
- Se aplicará una pena convencional en caso de incumplimiento del Participante que resulte adjudicado de las obligaciones adquiridas en el presente contrato, el Tribunal Electoral aplicará una pena convencional equivalente al diez por ciento del monto total del contrato, siempre, y cuando no se hubiera establecido la obligación de presentar la garantía de cumplimiento descrita en el artículo 130 del "ACUERDO GENERAL".

 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 13
		FECHA	31/07/2023
		ACRÓNIMO	DSI-ISO-2023
Anexo Técnico			

- En el caso de que el Participante que resulte adjudicado no realice el objeto del presente contrato en el plazo pactado, por causas imputables a ella misma, el Tribunal Electoral aplicará una pena convencional por atraso, equivalente al monto que resulte de aplicar el diez al millar diario a la cantidad que importe el suministro y servicio no realizado. El importe que resulte por la aplicación de la pena por atraso se descontará del pago que se le deba al Participante que resulte adjudicado". En caso de que la pena por atraso exceda el 10% del monto del contrato sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, se considerará que existe incumplimiento, iniciando el procedimiento de rescisión administrativa en los términos del artículo 139 del "ACUERDO GENERAL".
- Se aplicarán garantías de conformidad con lo señalado en los artículos 128 y 130 del "ACUERDO GENERAL", El Participante que resulte adjudicado a efecto de garantizar el cumplimiento del presente contrato, se obliga a otorgar una garantía. Misma que podrá constituirse mediante fianza, depósito en efectivo o cualquier otro medio previamente autorizado por el Tribunal Electoral.
- En el caso de que la opción de garantizar el cumplimiento sea mediante fianza, se presentará de la siguiente forma:
- La fianza indicada deberá contener sin excepción la leyenda siguiente:
"ESTA FIANZA NO PODRÁ SER CANCELADA SIN LA AUTORIZACIÓN EXPRESA Y POR ESCRITO DEL TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN Y EN CASO DE PRÓRROGA O ESPERA, LA VIGENCIA DE LA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRORROGA O ESPERA, SIN QUE SEA NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DE LA AFIANZADORA".


Para liberación de fianza de cumplimiento una vez finalizado el periodo de garantía:

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

5.2. Penas convencionales:

Para el presente procedimiento, 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 de las demás aplicables a los casos de incumplimiento.

- Por tanto, el incumplimiento de los alcances establecidos en el presente Anexo Técnico hará acreedor al Participante adjudicado de la penalización de 10 al millar diario por el monto establecido en el contrato que derive del presente procedimiento.
- En caso de que el Participante que resulte adjudicado no realice el objeto del presente contrato en el plazo pactado en el instrumento jurídico respectivo, por causas imputables a ella misma, el Tribunal aplicará una pena convencional por atraso, equivalente al monto que resulte de aplicar el diez al millar diario del valor que importen de los servicios no otorgados, la cual no excederá del monto de la garantía de cumplimiento del contrato. En caso de que exceda el monto de la garantía, se considerará que existe incumplimiento, iniciando el procedimiento de rescisión administrativa en los términos del presente Acuerdo.
- El importe que resulte de la pena por atraso se descontará del pago que se le deba realizar al proveedor o contratista.

 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 13
		FECHA	31/07/2023
		ACRÓNIMO	DSI-ISO-2023
Anexo Técnico			

5.3.1 Penalizaciones por retrasos en los niveles de servicio solicitados

Las penalizaciones o deducciones durante la operación de la solución se basarán en las siguientes condiciones:

Las deducciones por incumplimiento en los niveles de servicio se aplicarán por desviaciones en la métrica de la disponibilidad establecida en la siguiente tabla:

Servicio	Actividad	SLA establecido	Unidad de medida del retraso para la penalización
Garantía (Incidente)	Retraso en la solución del incidente reportado que no implique cambio de hardware.	De acuerdo con la criticidad del incidente.	Horas
	Retraso en la entrega de un equipo y/o parte en calidad de préstamo, en caso de una falla mayor.	De acuerdo con la criticidad del incidente + 2 horas adicionales.	Minutos
	Retraso en la entrega de un equipo y/o parte de sustitución definitiva. (Para equipos de la Tabla 1).	Siguiente día hábil.	Horas
Soporte Técnico	La NO atención de la solicitud reportada.	60 minutos.	Minutos
	Retraso en la solución de la solicitud reportada.	24 horas.	Horas
	Retraso en la entrega de los reportes mensuales y validación por área de calidad del Participante que resulte adjudicado.	5 días naturales (7200 Minutos).	Minutos
Mesa de Ayuda	En caso de NO operar la mesa de ayuda 7x24x365 solicitado en los servicios.	7x24x365.	Horas


5.3. Propuesta de formato para la presentación de la oferta económica y forma de pago

Cantidad	Descripción	Precio unitario
40 licencias	Solución de acceso privilegiado CyberArk PAM (Privileged Access Manager)	
	IVA	
	Total	

Forma de pago: una sola exhibición una vez acreditado por parte del Tribunal Electoral la entrega, instalación y puesta a punto.

6. Responsables de la gestión.

Durante la vigencia del contrato, el responsable por parte del Tribunal Electoral será la Dirección General de Sistemas a través de la Dirección de Seguridad Informática, para verificar que los niveles de servicio sean los solicitados de acuerdo con las especificaciones señaladas en el presente documento.

 TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	HOJA	13 de 13
		FECHA	31/07/2023
		ACRÓNIMO	DSI-ISO-2023
Anexo Técnico			

Sede o Área	Responsable	Número Telefónico	Extensión
Sala Superior Carlota Armero No. 5000 Col. CTM Culhuacán, Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04480	Mtro. Jesús Abraham Zaldivar Ugalde jesus.zaldivaru@te.gob.mx	55 5728 2300	2480

7. 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 lo descrito en el presente.

La puntuación o unidades porcentuales que deberá obtener una propuesta técnica como mínimo para ser considerada viable técnicamente (de modo que no sea descartada para el proceso de selección), es de 87 puntos y haber acreditado los requerimientos mínimos que contienen descalificación directa, pudiendo alcanzar una puntuación máxima de 125 puntos, distribuidos como sigue:

TABLA DE RESUMEN DE PUNTOS

Cvo.	Rubro	Puntos
1	Alcances de la adjudicación	80 puntos
2	Entregables	45 puntos
Total		125 puntos

8. Firmas.

Elaboró

JESUS ABRAHAM
 ZALDIVAR
 UGALDE

Firmado digitalmente por
JESUS ABRAHAM
ZALDIVAR UGALDE

Mtro. Jesús Abraham Zaldivar Ugalde
Director de Seguridad Informática

Vo.Bo.

HORACIO
 MEDINA
 PASAFLORES

Firmado digitalmente por
HORACIO MEDINA
PASAFLORES

Ing. Horacio Medina Pasaflores
Director General de Sistemas