

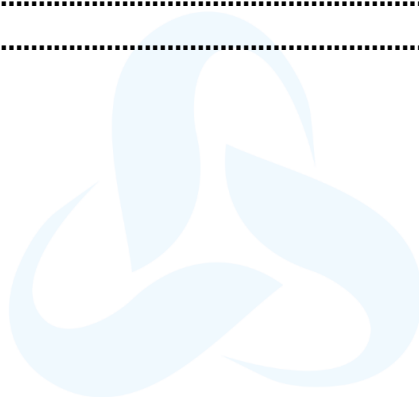
PROPUESTA TÉCNICA

Presentada por:
Centro de Productividad Avanzada S.A. de C.V.

DOCUMENTO 2 **PLAN DE TRABAJO PROPUESTO**

Tabla de Contenido

1 INTRODUCCIÓN	3
2 OBJETIVO	3
3 PLAN DE TRABAJO GENERAL	3
3.1 ACTIVIDADES Y TIEMPOS.....	3
4 HITOS DEL PROYECTO.....	8
5 FASES DEL CICLO DE VIDA DEL PROYECTO.....	13
5.1 PLANIFICACIÓN	13
5.2 IMPLEMENTACIÓN	18
5.3 EJECUCIÓN	26
5.4 CIERRE	28



1 INTRODUCCIÓN

CEPRA entrega en el presente documento el plan de trabajo propuesto en el cual se desglosan las actividades y los tiempos, incluyendo todos los hitos que se mencionan en la sección de plan de trabajo general del presente Anexo Técnico. Describiendo y detallando como se llevarán o implementarán cada una de las fases del ciclo de vida del proyecto. Para la elaboración de dicho Plan de Trabajo, CEPRA incluye un documento en formato Microsoft® Project, mismo que es entregado en medio electrónico dentro de nuestra propuesta técnica.

2 OBJETIVO

Presentar al Servicio de Administración Tributaria (SAT) el Plan de Trabajo propuesto para la transición y operación del servicio "Proyecto de Administración de Puestos de servicio APS3" por parte de CEPRA, describiendo y detallando como se llevarán o implementaran cada una de las fases del ciclo de vida del proyecto, asegurando la correcta implementación y operación de los servicios de acuerdo a lo solicitado.

3 PLAN DE TRABAJO GENERAL

CEPRA presenta el plan de Trabajo General donde se listan las actividades consideradas para la implementación y continuidad del "Proyecto de Administración de Puestos de servicio APS3". Las actividades, duración y consideraciones relacionadas se presentan respetando sin omitir, ni modificar los hitos de trabajo, ni el orden cronológico establecido en el plan de trabajo General.

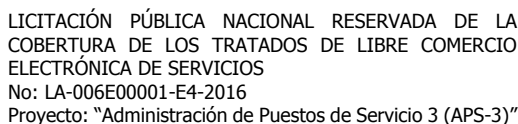
3.1 ACTIVIDADES Y TIEMPOS

CEPRA como parte de su propuesta técnica elabora un programa de trabajo general basado en la tabla 1, complementado con actividades específicas que garantizan el cumplimiento de los hitos requeridos.

Las actividades consideradas en el Plan de Trabajo General son de manera enunciativa más no limitativa y serán revisadas, discutidas y detalladas en la fase de planeación del arranque pudiendo ser actualizadas en caso de requerirse y siempre en apego a los requerimientos y sin afectar los periodos de cumplimiento establecidos por el SAT. Cabe destacar que después de efectuar las mesas de planeación y programación podrán existir actividades adicionales que complementen este programa.

A continuación se presenta el plan de trabajo General del proyecto APS3.

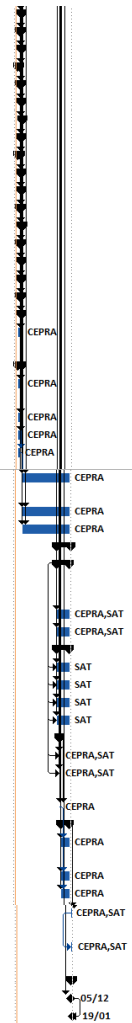
APS-3	1323 días	lun 06/06/16	dom 19/01/20			
Informar Fallo de la licitación APS-3.	0 días	lun 06/06/16	lun 06/06/16		SAT	
Firma de contrato del proyecto APS3	0 días	lun 06/06/16	lun 06/06/16	2FC+1 día	SAT, CEPRA	
Fase de Planificación	30 días	mar 07/06/16	mié 06/07/16			
Presentar al líder de los servicios APS-3, considerando hasta el nivel 3 conforme al grupo administrador del proyecto de implementación	1 día	mar 07/06/16	mar 07/06/16	2FC+1 día	SAT, CEPRA	Al día siguiente de la licitación se debe inmuebles con el licitante. El licitante adjudicatario debe realizar las actividades previstas en el programa de trabajo general detallado por parte de CEPRA, resultado de actividades adicionales establecidas durante las mesas de planeación.
Confirmar y acordar las actividades previas a las mesas de planeación a) Preparativos de las mesas de planeación y programación b) Explicar los temas prioritarios	1 día	mar 07/06/16	mar 07/06/16	2FC+1 día	CEPRA, SAT	
Implementar la gestión de conexión a terceros. (inicia en esta fase y continúa en la fase de implementación)	30 días	mar 07/06/16	mié 06/07/16	2FC+1 día	CEPRA, SAT	
Adquisición de Bienes	22 días	mar 07/06/16	mar 28/06/16		CEPRA	
Elaboración de Órdenes de Compra	1 día	mar 07/06/16	mar 07/06/16	2FC+1 día	CEPRA	
Envío de órdenes de compra	1 día	mié 08/06/16	mié 08/06/16	9	CEPRA	
Entregas iniciales de bienes por parte de los diversos proveedores en almacén Cepra	20 días	jue 09/06/16	mar 28/06/16	10	CEPRA	
Implementar en inmuebles del SAT los servidores de la herramienta de la gestión de activos y herramienta de administración remota de activos.	26 días	sáb 11/06/16	mié 06/07/16	2FC+5 días,6	CEPRA	El licitante adjudicatario debe llevar a cabo la Gestión de herramienta de administración remota de activos.
Entregar equipos para generar imagen base y pruebas	1 día	lun 13/06/16	lun 13/06/16	2FC+7 días,6	CEPRA	El licitante adjudicatario debe llevar a cabo la planeación y programación con el SAT, terceros y CEPRA.
Realizar las mesas de planeación y programación, entre el SAT, terceros y CEPRA.	7 días	lun 13/06/16	dom 19/06/16			
Mesa Kick off de proyecto	7 días	lun 13/06/16	dom 19/06/16	2FC+7 días,6	CEPRA, SAT	
Mesa de Planeación No.1: Alcances, interacción, acciones a llevar a cabo y demás aspectos generales del proyecto.	7 días	lun 13/06/16	dom 19/06/16	2FC+7 días,6	CEPRA, SAT	
Mesa de Planeación No.2: Distribución geográfica de inmuebles y volúmenes del servicio.	7 días	lun 13/06/16	dom 19/06/16	2FC+7 días,6	CEPRA, SAT	
Mesa de planeación No.3: Consideraciones para el suministro, instalación, configuración y puesta en operación de los PS	7 días	lun 13/06/16	dom 19/06/16	2FC+7 días,6	CEPRA, SAT	
Mesa de Planeación No.4: Documentación para la entrega y recepción de equipos, resguardos de PS, acta de implementación, formato de solicitud de entregable bajo demanda y formato de recepción del entregable, entre otros	7 días	lun 13/06/16	dom 19/06/16	2FC+7 días,6	CEPRA, SAT	
Mesa de Planeación No.5: Plan de anticipación y recuperación de fenómenos Naturales o Sociales de la Gestión de continuidad	7 días	lun 13/06/16	dom 19/06/16	2FC+7 días,6	CEPRA, SAT	
Mesa de Planeación No.6: Generación de imagen base y de implementación	7 días	lun 13/06/16	dom 19/06/16	2FC+7 días,6	CEPRA, SAT	
Mesa de Planeación No.7: Material didáctico sobre el uso de los PS y accesorios	7 días	lun 13/06/16	dom 19/06/16	2FC+7 días,6	CEPRA, SAT	
Mesa de Planeación No.8: Facturación de proyecto	7 días	lun 13/06/16	dom 19/06/16	2FC+7 días,6	CEPRA, SAT	
Mesa de Planeación No.9: Temas complementarios	7 días	lun 13/06/16	dom 19/06/16	2FC+7 días,6	CEPRA, SAT	
Verificar cumplimiento de especificaciones técnicas de los PS y accesorios propuestos	7 días	mar 14/06/16	lun 20/06/16	13FF, 2FC+8 días	SAT	La administración de transformación tecnológica con el administrador de Construir y generar imágenes base de los perfiles de PS
Construir imágenes base de los perfiles de PS	7 días	mar 14/06/16	lun 20/06/16			
Imagen base PS Fijo operativo	7 días	mar 14/06/16	lun 20/06/16	13FF, 2FC+8 días	CEPRA, SAT	
Imagen base PS Fijo proyectos	7 días	mar 14/06/16	lun 20/06/16	13FF, 2FC+8 días	CEPRA, SAT	
Imagen base PS Fijo funcional	7 días	mar 14/06/16	lun 20/06/16	13FF, 2FC+8 días	CEPRA, SAT	
Imagen Base Móvil funcional	7 días	mar 14/06/16	lun 20/06/16	13FF, 2FC+8 días	CEPRA, SAT	
Imagen base Móvil ejecutivo	7 días	mar 14/06/16	lun 20/06/16	13FF, 2FC+8 días	CEPRA, SAT	
Habilitar la mesa de servicio temporal	9 días	lun 20/06/16	mar 28/06/16	14,2FC+14 días	CEPRA, SAT	En coordinación,
Implementación complementaria de mesa de servicio temporal	9 días	lun 20/06/16	mar 28/06/16			
Hardware del servicio	9 días	lun 20/06/16	mar 28/06/16	14,2FC+14 días	CEPRA, SAT	
Software del servicio	9 días	lun 20/06/16	mar 28/06/16	14,2FC+14 días	CEPRA, SAT	
Configuración y puesta a punto de mesa de servicio temporal	9 días	lun 20/06/16	mar 28/06/16			
Hardware del servicio	9 días	lun 20/06/16	mar 28/06/16	14,2FC+14 días	CEPRA, SAT	
Software del servicio	9 días	lun 20/06/16	mar 28/06/16	14,2FC+14 días	CEPRA, SAT	
Capital humano	9 días	lun 20/06/16	mar 28/06/16	14,2FC+14 días	CEPRA, SAT	
Liberación de mesa de servicio temporal	9 días	lun 20/06/16	mar 28/06/16	14,2FC+14 días	CEPRA, SAT	
Entregar matriz de implementación	1 día	lun 20/06/16	lun 20/06/16	14,2FC+14 días	SAT	El administrador de
Entregar la versión complementada al programa de trabajo general detallado por parte de CEPRA, resultado de actividades adicionales establecidas durante las mesas de planeación.	1 día	lun 20/06/16	lun 20/06/16	14,2FC+14 días	CEPRA	El licitante adjudicatario debe llevar a cabo la planeación y programación con el SAT, terceros y CEPRA.
Analizar y revisar las actividades complementarias establecidas de manera adicional en el programa de trabajo general detallado entregado durante las mesas de planeación.	6 días	mar 21/06/16	dom 26/06/16			
Análisis y revisión del programa de trabajo general detallado	6 días	mar 21/06/16	dom 26/06/16	42,2FC+15 días	CEPRA, SAT	
Ajustes y liberación del programa de trabajo general detallado	6 días	mar 21/06/16	dom 26/06/16	42,2FC+15 días	CEPRA, SAT	
Entregar imágenes base de los perfiles de PS	1 día	mar 21/06/16	mar 21/06/16	26,2FC+15 días	CEPRA	Construir y generar
Construir imágenes de implementación de PS definidos en las mesas de planeación y programación	7 días	mar 21/06/16	lun 27/06/16	46CC, 2FC+15 días	CEPRA, SAT	Construir y general implementación de perfiles de PS, entre



RFC: CPA860314-UM2 **Página 5 de 30**

▶ CHIHUAHUA 2	43 días	mar 26/07/16	mar 06/09/16	53FC+19 días,2FC+31 días			
▶ ADUANA DE CIUDAD JUÁREZ	43 días	mié 07/09/16	mié 19/10/16	53FC+62 días,2FC+31 días			
▶ ADUANA DE PUERTO PALOMAS	15 días	jue 20/10/16	jue 03/11/16	53FC+105 días,2FC+31 días			
▶ COAHUILA DE ZARAGOZA 2	60 días	jue 07/07/16	dom 04/09/16	53,2FC+31 días			
▶ ADUANA DE TORREÓN	25 días	lun 05/09/16	jue 29/09/16	53FC+60 días,2FC+31 días			
▶ COAHUILA DE ZARAGOZA 1	35 días	vie 30/09/16	jue 03/11/16	53FC+85 días,2FC+31 días			
▶ COAHUILA DE ZARAGOZA 3	30 días	vie 05/08/16	sáb 03/09/16	53FC+29 días,2FC+31 días			
▶ ADUANA DE PIEDRAS NEGRAS	22 días	dom 04/09/16	dom 25/09/16	53FC+59 días,2FC+31 días			
▶ ADUANA DE CIUDAD ACUÑA	15 días	lun 26/09/16	lun 10/10/16	53FC+81 días,2FC+31 días			
▶ DURANGO 1	37 días	dom 04/09/16	lun 10/10/16	53FC+59 días,2FC+31 días			
▶ NUEVO LEÓN 2	75 días	jue 07/07/16	lun 19/09/16	53,2FC+31 días			
▶ ADUANA DE COLOMBIA	20 días	mar 20/09/16	dom 09/10/16	53FC+75 días,2FC+31 días			
▶ NUEVO LEÓN 1	45 días	vie 05/08/16	dom 18/09/16	53FC+29 días,2FC+31 días			
▶ ADUANA DE MONTERREY	25 días	lun 19/09/16	jue 13/10/16	53FC+74 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ NUEVO LEÓN 3	45 días	dom 04/09/16	mar 18/10/16	53FC+59 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ SINALOA 1	45 días	jue 07/07/16	sáb 20/08/16	53,2FC+31 días	CEPRA		
▶ SINALOA 3	30 días	dom 21/08/16	lun 19/09/16	53FC+45 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ SINALOA 2	45 días	mar 20/09/16	jue 03/11/16	53FC+75 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE MAZATLÁN	30 días	mar 20/09/16	mié 19/10/16	53FC+75 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ SONORA 1	50 días	jue 07/07/16	jue 25/08/16	53,2FC+31 días	CEPRA		
▶ SONORA 2	40 días	vie 26/08/16	mar 04/10/16	53FC+50 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE GUAYMAS	20 días	mié 05/10/16	lun 24/10/16	53FC+90 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ SONORA 3	40 días	vie 05/08/16	mar 13/09/16	53FC+29 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE NOGALES	30 días	mié 14/09/16	jue 13/10/16	53FC+69 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE NACO	22 días	mié 14/09/16	mié 05/10/16	53FC+69 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE AGUA PRIETA	20 días	jue 06/10/16	mar 25/10/16	53FC+91 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE SAN LUIS RÍO COLORADO	25 días	jue 29/09/16	dom 23/10/16	53FC+84 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE SONOYTA	20 días	jue 29/09/16	mar 18/10/16	53FC+84 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE NUEVO LAREDO	48 días	jue 07/07/16	mar 23/08/16	53,2FC+31 días	CEPRA		
▶ TAMAULIPAS 3	35 días	mié 24/08/16	mar 27/09/16	53FC+48 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE CIUDAD CAMARGO	20 días	mié 28/09/16	lun 17/10/16	53FC+83 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE CIUDAD MIGUEL ALEMÁN	20 días	mié 28/09/16	lun 17/10/16	53FC+83 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ TAMAULIPAS 4	35 días	jue 25/08/16	mié 28/09/16	53FC+49 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE CIUDAD REYNOSA	30 días	jue 29/09/16	vie 28/10/16	53FC+84 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ TAMAULIPAS 2	37 días	vie 05/08/16	sáb 10/09/16	53FC+29 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE MATAMOROS	37 días	dom 11/09/16	lun 17/10/16	53FC+66 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ CAMPECHE 1	40 días	vie 05/08/16	mar 13/09/16	53FC+29 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE CIUDAD DEL CARMEN	15 días	jue 15/09/16	jue 29/09/16	53FC+70 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ CHIAPAS 2	30 días	jue 07/07/16	vie 05/08/16	53,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE CIUDAD HIDALGO	45 días	sáb 06/08/16	lun 19/09/16	53FC+30 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ CHIAPAS 1	40 días	mar 20/09/16	sáb 29/10/16	53FC+75 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ GUERRERO 1	35 días	mar 26/07/16	lun 29/08/16	53FC+19 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE ACAPULCO	20 días	mié 31/08/16	lun 19/09/16	53FC+55 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ GUERRERO 2	30 días	mié 21/09/16	jue 20/10/16	53FC+76 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ OAXACA 1	60 días	vie 05/08/16	lun 03/10/16	53FC+29 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE SALINA CRUZ	20 días	mar 04/10/16	dom 23/10/16	53FC+89 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ PUEBLA 2	60 días	jue 07/07/16	dom 04/09/16	53,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE PUEBLA	20 días	mar 06/09/16	dom 25/09/16	53FC+61 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ PUEBLA 1	60 días	vie 05/08/16	lun 03/10/16	53FC+29 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ QUINTANA ROO 2	40 días	jue 07/07/16	lun 15/08/16	53,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE CANCÚN	30 días	mar 16/08/16	mié 14/09/16	53FC+40 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ QUINTANA ROO 1	30 días	mar 16/08/16	mié 14/09/16	53FC+40 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA SUBTIENTE LÓPEZ	20 días	jue 15/09/16	mar 04/10/16	53FC+70 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ TABASCO 1	50 días	vie 05/08/16	vie 23/09/16	53FC+29 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DOS BOCAS	20 días	dom 25/09/16	vie 14/10/16	53FC+80 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ TAMAULIPAS 1	35 días	jue 07/07/16	mié 10/08/16	53,2FC+31 días	CEPRA		
▶ TAMAULIPAS 5	35 días	jue 11/08/16	mié 14/09/16	53FC+35 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE TAMPICO	20 días	jue 15/09/16	mar 04/10/16	53FC+70 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE ALTAMIRA	30 días	mié 05/10/16	jue 03/11/16	53FC+90 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ TLAXCALA 1	35 días	dom 04/09/16	sáb 08/10/16	53FC+59 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ VERACRUZ 2	50 días	jue 07/07/16	jue 25/08/16	53,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE VERACRUZ	45 días	vie 26/08/16	dom 09/10/16	53FC+50 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE COATZACOALCOS	20 días	mar 27/09/16	dom 16/10/16	53FC+82 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ VERACRUZ 3	45 días	vie 05/08/16	dom 18/09/16	53FC+29 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ VERACRUZ 1	45 días	lun 19/09/16	mié 02/11/16	53FC+74 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ VERACRUZ 5	40 días	vie 05/08/16	mar 13/09/16	53FC+29 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE TUXPAN	20 días	jue 15/09/16	mar 04/10/16	53FC+70 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ VERACRUZ 4	40 días	dom 04/09/16	jue 13/10/16	53FC+59 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ YUCATÁN 1	45 días	vie 05/08/16	dom 18/09/16	53FC+29 días,2FC+31 días	CEPRA		
▶ ADUANA DE PROGRESO	25 días	mar 20/09/16	vie 14/10/16	53FC+75 días,2FC+31 días	CEPRA		
Iniciar estabilización de la operación del servicio y entregables periódicos	90 días	jue 07/07/16	mar 04/10/16	53,2FC+31 días	CEPRA	El programa de trabajo incluye la etapa de "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"	CEPRA
▶ Inicio de entregables periódicos	90 días	jue 07/07/16	mar 04/10/16		CEPRA		CEPRA
Reportes de las métricas definidas para la medición del cumplimiento	90 días	jue 07/07/16	mar 04/10/16	53,2FC+31 días	CEPRA		CEPRA
Reporte de volúmenes a detalle para pago	90 días	jue 07/07/16	mar 04/10/16	53,2FC+31 días	CEPRA		CEPRA
Reporte de administración de activos (Inventario)	90 días	jue 07/07/16	mar 04/10/16	53,2FC+31 días	CEPRA		CEPRA
Conexión a terceros (es continuación de la actividad iniciada en la fase de planeación)	45 días	jue 07/07/16	sáb 20/08/16	7	CEPRA		CEPRA

Liberar la conexión a terceros	1 día	dom 21/08/16	dom 21/08/16	2FC+76 días,4635	CEPRA	El licitante adjudicatario
Liberar el esquema de integración herramienta de gestión de activos de CEPRA con SITE	1 día	lun 22/08/16	lun 22/08/16	58,2FC+77 días	CEPRA	El licitante adjudicatario
Implementar y realizar pruebas integrales del esquema de integración con la mesa de servicio SAT	45 días	lun 22/08/16	mié 05/10/16		CEPRA, SAT	El licitante adjudicatario
Implementación de servidores	45 días	lun 22/08/16	mié 05/10/16	4637FF,2FC+77 días	CEPRA,SAT	
Implementación de Herramienta de solución de Mesa	45 días	lun 22/08/16	mié 05/10/16	4637FF,2FC+77 días	CEPRA,SAT	
Desarrollo e implementación de categorizaciones y flujos	45 días	lun 22/08/16	mié 05/10/16	4637FF,2FC+77 días	CEPRA,SAT	
Pruebas de flujo de integración	45 días	lun 22/08/16	mié 05/10/16	4637FF,2FC+77 días	CEPRA,SAT	
Ajuste y puesta a punto de integración	45 días	lun 22/08/16	mié 05/10/16	4637FF,2FC+77 días	CEPRA,SAT	
Capacitación sobre la administración de incidentes y requerimientos	45 días	lun 22/08/16	mié 05/10/16	4637FF,2FC+77 días	CEPRA,SAT	
Entrega de integración con la mesa de servicio SAT	45 días	lun 22/08/16	mié 05/10/16	4637FF,2FC+77 días	CEPRA,SAT	
Liberar el esquema de integración con la mesa de servicio SAT	1 día	jue 06/10/16	jue 06/10/16	4638,2FC+122 días	CEPRA	El licitante adjudicatario
Entregar la documentación del control operativo	1 día	jue 03/11/16	jue 03/11/16	4636,2FC+150 días	CEPRA, SAT	En esta etapa de
Fase de ejecución y control	1127 días	vie 04/11/16	jue 05/12/19			
Ejecución y control (Operación) del servicio APS3	1127 días	vie 04/11/16	jue 05/12/19	66,2FC+151 días	CEPRA	
Aplicar las gestorías del servicio (entre ellas la Gestión de Requerimientos con la cual se aplican Altas, Bajas, Cambios, Reubicaciones y Reasignaciones).	1127 días	vie 04/11/16	jue 05/12/19	66,2FC+151 días	CEPRA, SAT	Durante la fase de control, el licitante deberá cumplir con el servicio que se le exige.
Aplicar la medición del cumplimiento del servicio y entregables periódicos y bajo demanda	1127 días	vie 04/11/16	jue 05/12/19		CEPRA, SAT	Durante la fase de control, la medición del cumplimiento del servicio y entregables periódicos y bajo demanda
Medición del cumplimiento del servicio	1127 días	vie 04/11/16	jue 05/12/19	66,2FC+151 días	CEPRA, SAT	
Medición para entregables periódicos y bajo demanda	1127 días	vie 04/11/16	jue 05/12/19	66,2FC+151 días	CEPRA, SAT	
Entregables periódicos mensuales de servicios	1127 días	vie 04/11/16	jue 05/12/19		CEPRA	
Reportes de las métricas definidas para la medición del cumplimiento	1127 días	vie 04/11/16	jue 05/12/19	66,2FC+151 días	CEPRA	Documentos en Word y/o Excel
Reporte de volumetrías a detalle para pago.	1127 días	vie 04/11/16	jue 05/12/19	66,2FC+151 días	CEPRA	Documentos en Word y/o Excel
Reporte de administración de activos (Inventario).	1127 días	vie 04/11/16	jue 05/12/19	66,2FC+151 días	CEPRA	Documentos en Word y/o Excel
Fase de Cierre	349 días	mar 05/02/19	dom 19/01/20			
Elaborar lista de verificación (checklist) de las actividades y documentos necesarios para el cierre de contrato	304 días	mar 05/02/19	jue 05/12/19		CEPRA, SAT	El cierre del servicio y los aspectos relacionados con la operación, administración y mantenimiento del servicio
Mesa de trabajo para checklist y documentación	304 días	mar 05/02/19	jue 05/12/19	2FC+974 días	CEPRA, SAT	
Liberación de checklist y documentos de cierre	304 días	mar 05/02/19	jue 05/12/19	2FC+974 días	CEPRA, SAT	
Conformar libro blanco	304 días	mar 05/02/19	jue 05/12/19		SAT	Conformar el libro blanco
Mesas de trabajo para definición de alcance	304 días	mar 05/02/19	jue 05/12/19	4659CC,2FC+974 días	SAT	
Recopilación de información relacionada	304 días	mar 05/02/19	jue 05/12/19	4659CC,2FC+974 días	SAT	
Consolidación de información y generación de libro	304 días	mar 05/02/19	jue 05/12/19	4659CC,2FC+974 días	SAT	
Entrega digital y aceptación de Libro blanco	304 días	mar 05/02/19	jue 05/12/19	4659CC,2FC+974 días	SAT	
Definir la donación de perfiles	20 días	vie 05/04/19	mié 24/04/19		CEPRA, SAT	El SAT se reserva el derecho de definir la donación de perfiles
Mesa de trabajo para definición de perfiles	20 días	vie 05/04/19	mié 24/04/19	4659CC,2FC+1033 días	CEPRA, SAT	
Liberación de listado de perfiles de donación y para retiro	20 días	vie 05/04/19	mié 24/04/19	4659CC,2FC+1033 días	CEPRA, SAT	
Entregar plan de retiro de equipo para los perfiles que aplique	1 día	dom 05/05/19	dom 05/05/19	4667,2FC+1063 días	CEPRA	El plan de retiro de equipo
Retirar los perfiles que así fueron definidos	205 días	mié 15/05/19	jue 05/12/19		CEPRA	La ejecución del retiro de perfiles
Notificación y verificación de retiro de perfiles por localidad	205 días	mié 15/05/19	jue 05/12/19	4670,2FC+1073 días	CEPRA	
Inventario y Consolidación de perfiles por localidad	205 días	mié 15/05/19	jue 05/12/19	4670,2FC+1073 días	CEPRA	
Logística de retiro de perfiles por localidad	205 días	mié 15/05/19	jue 05/12/19	4670,2FC+1073 días	CEPRA	
Verificar el cumplimiento del checklist de actividades y documentos para el cierre	4 días	vie 06/12/19	lun 09/12/19	4671	CEPRA, SAT	El cierre del servicio y los aspectos relacionados con la operación, administración y mantenimiento del servicio
Validar último mes de niveles de servicio y firmar acta de entrega de los servicios	45 días	vie 06/12/19	dom 19/01/20	4675CC	CEPRA, SAT	Realizar la validación de los niveles de servicio y firmar acta de entrega de los servicios
Fin de contrato	45 días	jue 05/12/19	dom 19/01/20			
Fecha de fin de contrato	0 días	jue 05/12/19	jue 05/12/19	2FC+1278 días		
Firma de acta de cierre de contrato.	0 días	dom 19/01/20	dom 19/01/20	4678FF+45 días	CEPRA, SAT	



4 HITOS DEL PROYECTO

CEPRA cumplirá de manera integral con el programa de trabajo general que se detalla a continuación y entrega su plan de trabajo detallado especificando los hitos, así como los tiempos tentativos que los separan.

Fase	ID	Hito-tarea	Periodo para su ejecución establecidos en días naturales			Responsable	ID Precedente
			Inicio días contados a partir del Fallo	Días para ejecutar la actividad	Termino de actividad días acumulados		
Fallo	0	Informar Fallo de la licitación APS-3.	N/A	N/A	N/A	SAT	N/A
Fase de planificación	1	CEPRA presentara al líder de los servicios APS-3, considerando hasta el nivel 3 conforme al grupo administrador del proyecto de implementación, al administrador del contrato en el inmueble con identificador 320 "El Reloj" mencionado en el apéndice 1 "Relación de inmuebles del SAT".	1	1	1	SAT / CEPRA	N/A
	2	Confirmar y acordar las actividades previas a mesas de planeación a) Preparativos de las mesas de planeación y programación b) Explicar a CEPRA los temas prioritarios que debe tener claro y preciso.	1	1	1	SAT / CEPRA	N/A
	3	Implementar la gestión de conexión a terceros.	1	75	75	SAT / CEPRA	N/A
	4	Implementar en inmuebles del SAT los servidores de la herramienta de la gestión de activos de CEPRA y herramienta de administración remota de activos.	5	26	30	CEPRA	2

Fase	ID	Hito-tarea	Período para su ejecución establecidos en días naturales			Responsable	ID Precedente
			Inicio días contados a partir del Fallo	Días para ejecutar la actividad	Termino de actividad días acumulados		
	5	Entregar equipos para generar imagen base y pruebas mencionadas en la Sección 3.4.1 "Fase de planificación"	7	1	7	CEPRA	2
	6	Realizar las mesas de planeación y programación, entre el SAT, terceros y CEPRA.	7	7	13	SAT / CEPRA	2
	7	Verificar cumplimiento de especificaciones técnicas de los PS y accesorios propuestos	8	7	14	SAT	5
	8	Construir imágenes base de los perfiles de PS	8	7	14	SAT / CEPRA	5
	9	Habilitar la mesa de servicio temporal	14	9	22	SAT / CEPRA	6
	10	Entregar matriz de implementación	14	1	14	SAT	6
	11	Entregar la versión complemento al programa de trabajo general detallado por parte de CEPRA resultado de actividades adicionales establecidas durante las mesas de planeación.	14	1	14	CEPRA	6
	12	Analizar y revisar las actividades complementarias establecidas de manera adicional en el programa de trabajo general detallado entregado durante mesas de planeación.	15	6	20	SAT / CEPRA	11
	13	Entregar imágenes base de los perfiles de PS	15	1	15	CEPRA	8

Fase	ID	Hito-tarea	Período para su ejecución establecidos en días naturales			Responsable	ID Precedente
			Inicio días contados a partir del Fallo	Días para ejecutar la actividad	Termino de actividad días acumulados		
	14	Construir imágenes de implementación de PS definidos en las mesas de planeación y programación	15	7	21	SAT / CEPRA	13
	15	Aceptar las actividades complementarias y liberar el programa de trabajo general detallado ajustado por parte de CEPRA que complementa con las actividades definidas en las mesas de planeación y programación.	21	1	21	SAT / CEPRA	12
	16	Realizar prueba piloto del proceso de implementación en al menos 2 inmuebles	22	5	26	SAT / CEPRA	13
	17	Probar PS en al menos 2 inmuebles en ambiente operativo con la cantidad que se menciona en la Sección 3.4.1 "Fase de planificación"	26	5	30	SAT / CEPRA	16
Fase de implementación	18	Establecer la documentación del control operativo	31	120	150	SAT / CEPRA	17
	19	Implementar esquema de integración herramienta de gestión de activos de CEPRA con SITE	31	30	60	SAT / CEPRA	4
	20	Implementar la plataforma de PS (revisar el plan de despliegue por localidad que se encuentra en el apéndice 3 "Plan de despliegue e implementación".	31	120	150	CEPRA	17

Fase	ID	Hito-tarea	Período para su ejecución establecidos en días naturales			Responsable	ID Precedente
			Inicio días contados a partir del Fallo	Días para ejecutar la actividad	Termino de actividad días acumulados		
	21	Iniciar estabilización de la operación del servicio	31	90	120	CEPRA	17
	22	Liberar la conexión a terceros	76	1	76	CEPRA	3
	23	Liberar el esquema de integración de herramienta de gestión de activos de CEPRA con SITE	77	1	77	CEPRA	19
	24	Implementar y realizar pruebas integrales del esquema de integración con la mesa de servicio SAT	77	45	121	SAT / CEPRA	23
	25	Liberar el esquema de integración con la mesa de servicio SAT	122	1	122	CEPRA	24
	26	Entregar la documentación del control operativo	150	1	150	SAT / CEPRA	22
Fase de ejecución y control	27	Aplicar las gestorías del servicio	151	37 meses*	42 meses cumplidos	SAT / CEPRA	20
	28	Aplicar la medición del cumplimiento del servicio y entregables periódicos y bajo demanda	151	37 meses*	42 meses cumplidos	SAT / CEPRA	20
Fase de cierre	29	Elaborar lista de verificación (checklist) de las actividades y documentos necesarios para el cierre de contrato	Mes 32	10 meses	42 meses cumplidos	SAT / CEPRA	N/A
	30	Conformar libro blanco	Mes 32	10 meses	42 meses cumplidos	SAT	29
	31	Definir la donación de perfiles	Mes 34	20	Mes 34 + 20 días	SAT / CEPRA	29
	32	Entregar plan de retiro de equipo para los perfiles que aplique	Mes 35	1	Mes 35	CEPRA	31
	33	Retirar los perfiles que así fueron definidos	Mes 35 + 6 días	205	42 meses cumplidos	CEPRA	32

Fase	ID	Hito-tarea	Periodo para su ejecución establecidos en días naturales			Responsable	ID Precedente
			Inicio días contados a partir del Fallo	Días para ejecutar la actividad	Termino de actividad días acumulados		
	34	Verificar el cumplimiento del <i>checklist</i> de actividades y documentos para el cierre	Mes 42	4	42 meses - 4 días	SAT / CEPRA	33
	35	Validar último mes de niveles de servicio y firmar acta de entrega de los servicios	Mes 42	45	42 meses - 45 días	SAT / CEPRA	34

Tabla 1. Plan de trabajo general (*Dependiendo del término de la fase de implementación)

Con base en la precisión técnica No. 9 emitida por la convocante que cita: "El programa de trabajo general considera los lineamientos e hitos mínimos aceptables por el SAT, sin embargo, CEPRA establece las actividades específicas que ofrezcan certidumbre de que estos hitos serán cumplidos, debiendo contemplar en forma y cantidad todos los hitos expuestos en la tabla 1, reiterando que CEPRA no puede modificar el orden, ni los días acumulados establecidos en el anexo técnico del proyecto APS3, a excepción de los ID 20 del hito "Implementar la plataforma de PS (revisar el plan de despliegue por localidad que se encuentra en el apéndice 3 "Plan de despliegue e implementación".)" y ID 21 "Iniciar estabilización de la operación del servicio", que pudiera aplazar el inicio de los días contados a partir del fallo del día 31 hasta el día 61 como máximo, sin embargo lo anterior no modifica el término de actividades acumuladas para el día 150, por lo que en las mesas de planificación y como resultado de las mismas el licitante adjudicado podrá programar más actividades específicas que resulten de estas mesas, pero sin modificar las condiciones del programa general de trabajo establecido por el SAT, a excepción del día de inicio del ID 20 antes mencionado, si es el caso. CEPRA entiende que el programa de trabajo general propuesto, deberá ser aprobado por el SAT (administrador del contrato) en los plazos establecidos en la tabla 1, "Plan de trabajo general".

De lo anterior se aclara que en caso de iniciar la implementación (ID 20 Implementar la plataforma de PS) posterior al día 31 sin exceder el día 61, se tendrá que realizar el ajuste necesario en las columnas C "Inicio días contados a partir del comienzo de implementación", D "Días para ejecutar la actividad" y E "Término de actividad días acumulados" del apéndice 3 "Plan de despliegue e implementación", ya que el tiempo para el cumplimiento de este ID (20) no debe exceder el día 150 contado a partir de la fecha del fallo.

Con base a la respuesta a la repregunta 24 y 25 Técnica de la empresa Mainbit:

CEPRA "podrá iniciar la estabilización de la operación del servicio siempre y cuando no rebase el día 61 para ésta actividad y que no sobrepase el día 150 con esto se cumple la planificación del ID 21, siempre y cuando el programa de trabajo general propuesto haya sido aprobado por el Administrador del Contrato, cabe señalar que esta estrategia de implementación y despliegue se revisará y ajustará en caso de ser necesaria en conjunto en las mesas de Planeación y Programación durante la "Fase de Planificación" a fin de tomar la decisión de desfazar el inicio de la implementación y, una vez aprobado, se deberán realizar los ajustes a las columnas C, D y E mencionadas, ajustándose para concluir a los 150 días a partir del fallo".

CEPRA observará que algunos de los servicios requeridos por el SAT, por razones de eficiencia tecnológica, deberán estar relacionadas con la implantación de otros servicios contratados por la institución, por lo que en la fase de planificación se revisarán y CEPRA en base a esto detallará en el programa de trabajo general entregado.

5 FASES DEL CICLO DE VIDA DEL PROYECTO

La plataforma administrada de APS-3, se llevará a cabo con base a un programa de trabajo general conformado de 4 fases, como son:

1. Fase de planificación
2. Fase de implementación
3. Fase de ejecución y control
4. Fase de cierre

El inicio de la prestación de los servicios será a partir del día hábil siguiente a la notificación de fallo.

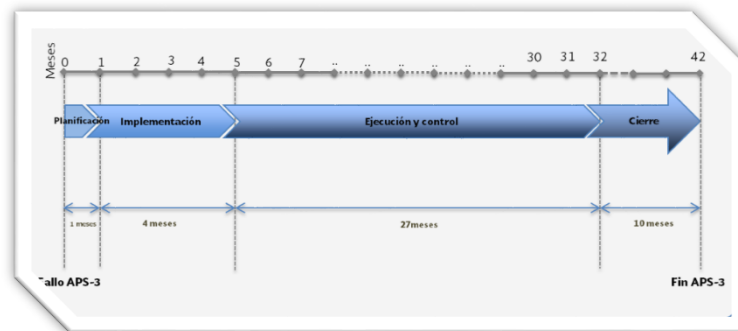


Diagrama 1: Fases del servicio.

El programa de trabajo general presentado por CEPRA contempla los hitos que deben cumplirse, con actividades específicas que proponemos en beneficio de su cumplimiento, sin modificar ni omitir los hitos definidos por el SAT y su orden cronológico.

5.1 PLANIFICACIÓN

Una vez notificado el fallo a CEPRA, esta será responsable de ejecutar las tareas técnicas y administrativas necesarias para programar el arranque del servicio en coordinación con el administrador del contrato. En la fase de planificación mediante las mesas de planeación y programación, se ajustarán los programas de trabajo y se afinarán los detalles de integración correspondientes, esto dentro del marco de la estrategia definida en el documento iii.b.1) Plan de Trabajo, Inciso A) y iii.b.1) Plan de Trabajo, Inciso B) de nuestra propuesta.

A continuación, se describen los hitos o tareas haciendo referencia al programa de trabajo general.

ID	Hito-tarea	Descripción
1	Presentar líder de proyecto designado por CEPRA y hasta nivel 3 al administrador del contrato en el inmueble con identificador 320 "El Reloj" mencionado en el apéndice 1 "Relación de inmuebles del SAT".	Al día siguiente del fallo de la licitación se deberá presentar en el inmueble con el identificador 320 "El Reloj" mencionado en el Apéndice 1 "Relación de Inmuebles del SAT", el Líder de Proyecto y hasta nivel 3 del recurso humano que conformará al grupo administrador del proyecto de CEPRA especificado en la sección 5.9.2 de este documento. Este grupo es el responsable de garantizar la entrega y operación continua de los servicios. De la misma manera, el SAT presentará al personal responsable de administrar y verificar el contrato, también llamado administrador de contrato y que será coordinado por los funcionarios designados.

ID	Hito-tarea	Descripción
2	Confirmar y acordar las actividades previas a mesas de planeación a) Preparativos de las mesas de planeación y programación b) Explicar a CEPRA los temas prioritarios que debe tener claro y preciso.	Se debe realizar una reunión en la cual se confirmará y acordará las actividades previas a mesas de planeación y programación, en dicha reunión se llevarán a cabo los preparativos de las mismas, así como la explicación a CEPRA de los temas prioritarios que debe tener claro y preciso. a) Confirmar y acordar las actividades previas, lugar, participantes y cronograma con los temas a tratar en las mesas de planeación y programación. b) Explicar a CEPRA los temas prioritarios que debe tener claro como lo es la generación de imágenes, pruebas, conexión a terceros, interconexión de herramientas, plan de implementación entre otros.
3	Implementar la gestión de conexión a terceros.	CEPRA otorgará servicios de negocio y/o administración (gestión y monitoreo) de PS, objeto de este servicio de manera masiva a los usuarios o elementos de TI, distribuidos en los distintos inmuebles del SAT e interconectados a través de la red WAN del SAT desde un nodo central, en algún centro de datos externo al SAT, o integrarse a través de la tecnología "Web Services" a herramientas internas de la institución como lo es la solución de mesa de servicio o SITE, por mencionar algunas, es necesario que se apegue y tome las consideraciones estipulados en el Apéndice 9 "Normatividad de conexión a terceros" definido por el área de seguridad del SAT, para llevar a cabo la interconexión de dicho nodo central a la red de la institución. El costo de los servicios de interconexión e integración deberán ser contemplados por CEPRA en los servicios motivo de la presente licitación, así como las modificaciones posteriores o integraciones que sean necesarias derivadas a partir de cambios tecnológicos en la herramienta utilizada por el SAT durante la vigencia del servicio.
4	Implementar en inmuebles del SAT los servidores de la herramienta de la gestión de activos de CEPRA y herramienta de administración remota de activos.	CEPRA debe contar con una herramienta propia para llevar a cabo la Gestión de activos y herramienta de administración remota de activos mencionada en la sección 5.6 de este documento, esta herramienta debe estar implementada, instalada y operando en inmuebles del SAT con recursos propios de CEPRA (equipos y/o servidores). En esta etapa CEPRA debe considerar implementar otros recursos que requiere para la operación general del servicio. El costo de los equipos e implementación deberán ser contemplados por CEPRA en los servicios motivo de la presente licitación, así como las modificaciones posteriores o integraciones que sean necesarias derivadas a partir de cambios tecnológicos en la herramienta utilizada por el SAT durante la vigencia del servicio.
5	Entregar equipos para generar imagen base y pruebas mencionadas en la Sección 3.4.1 "Fase de planificación"	CEPRA deberá entregar equipos de prueba requeridos por el administrador del contrato, 5 por cada uno de los perfiles de PS definidos y 5 adaptadores de USB para puertos DB9 (com), de los cuales podrían solicitarse de mayor cantidad, si así el administrador del contrato lo requiere, mismos que deberán ser entregados en el inmueble con el identificador 320 "El Reloj" mencionado en el Apéndice 1 "Relación de Inmuebles del SAT", que formen parte de su solución, con la finalidad de generar la imagen base de software inicial para tales equipos y futuras actualizaciones, en conjunto con el administrador del contrato y las instancias que este designe para tal efecto.
6	Realizar las mesas de planeación y programación, entre el SAT, terceros y CEPRA.	Se llevarán a cabo las mesas planeación y programación en conjunto con CEPRA para que conozca procedimientos internos del SAT y programar el arranque del servicio en coordinación con el SAT, así como la convergencia de servicios o de infraestructura entregada al SAT por terceros, y que pueda guardar relación con el contrato de APS-3. En estas sesiones se proporcionará a CEPRA la información a detalle que pudo haberse omitido o que por su carácter confidencial no se incluyó en el presente anexo técnico, y deberán ser revisados todos los temas necesarios para el inicio de la implementación. Si CEPRA requiere sostener juntas con temáticas muy específicas, deberá comunicárselas al administrador del contrato una vez adjudicado el contrato, para establecer una agenda adecuada.

ID	Hito-tarea	Descripción
		<p>Las tareas relacionadas de las mesas de planeación y programación que deben ser consideradas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alcances, interacción, acciones a llevar a cabo y demás aspectos generales del proyecto. Distribución geográfica de inmuebles y volumetrías del servicio. Consideraciones para el suministro, instalación, configuración y puesta en operación de los PS. Documentación para la entrega y recepción de equipos, resguardos de PS, acta de implementación, formato de solicitud de entregable bajo demanda y formato de recepción del entregable, entre otros. Plan de anticipación y recuperación de fenómenos Naturales o Sociales de la Gestión de continuidad. Generación de imagen base y de implementación. Material didáctico sobre el uso de los PS y accesorios.
7	Verificar cumplimiento de especificaciones técnicas de los PS y accesorios propuestos	La administración central de transformación tecnológica del SAT, junto con el administrador de contrato, evaluará los perfiles y accesorios entregados verificando que sean los comprometidos en la oferta de la propuesta técnica.
8 y 13	Construir y entregar imágenes base de los perfiles de PS	Construir y generar la imagen base de los diferentes perfiles de PS especificados en la sección 5.7 de este documento.
9	Habilitar la mesa de servicio temporal	En coordinación, CEPRA y el administrador del contrato habilitarán un mecanismo para llevar a cabo las actividades de la mesa de Servicio mencionada en la sección 5.5 de forma temporal. Esto con el objetivo de registrar y contabilizar los eventos antes de habilitar la interconexión y convivencia de las herramientas de la mesa de servicio de CEPRA con la mesa de servicio SAT (MS SAT).
10	Entregar matriz de implementación	El administrador de contrato entregará la matriz de implementación, misma que cuenta con la relación definitiva de PS, accesorios a instalar en las fases de implementación. Esta matriz cuenta con información de los usuarios, ubicaciones y consideraciones generales para implementar la plataforma de PS.
11, 12 y 15	Aceptar las actividades complementarias y liberar el plan de trabajo general detallado ajustado por parte de CEPRA que complementa con las actividades definidas en mesas de planeación y programación.	CEPRA entregará su programa de trabajo general como parte de su propuesta técnica, sin embargo, después de efectuar las mesas de planeación y programación podrán existir actividades adicionales que complementen este programa, con o sin actividades adicionales, el administrador del contrato procederá a revisar y aprobar los ajustes adicionales resultantes, y si está de acuerdo aprobará el referido programa que será válido durante la vigencia del contrato. CEPRA será responsable de todas las actividades necesarias para la culminación exitosa de las actividades que finalmente resulten acordadas y liberadas.
14	Construir y entregar imágenes de implementación de PS definidos en las mesas de planeación y programación	Construir y general la imagen de implementación de los diferentes perfiles de PS especificados en la sección 5.7 de este documento.
16	Realizar prueba piloto del proceso de implementación en al menos 2 inmuebles	Antes de iniciar la fase de implementación se deberá llevar a cabo una prueba piloto para el proceso de implementación en al menos dos localidades que sean definidas por el administrador del contrato, tarea en la que se debe realizar la transferencia y migración de los servicios.
17	Probar PS en al menos 2 inmuebles en ambiente operativo con la cantidad que se menciona en la Sección 3.4.1 "Fase de planificación"	<p>En coordinación, CEPRA, el administrador del contrato y el SADCTI de 2 inmuebles, realizarán pruebas de los PS y accesorios en ambiente operativo con los equipos que se mencionan en el ID 5 de esta tabla.</p> <p>CEPRA deberá generar una lista de verificación y procedimiento que incluya actividades a realizar en la recepción y migración de equipos de acuerdo a los hallazgos encontrados en los ID 16 y 17 de esta tabla. Este procedimiento puede ser actualizado en la fase de Implementación y deberá de hacerse de conocimiento al administrador del contrato así como respetarse por parte del personal técnico que esté realizando la implementación en los inmuebles.</p>

Tabla 2. Descripción de la fase de planificación.

A continuación CEPRA presenta el detalle de la fase de planificación del plan de trabajo General:

Hito- Tarea	Duración	Descripción
Informar Fallo de la licitación APS-3.	0 días	
Firma de contrato del proyecto APS3	15 días	
Fase de Planificación	30 días	
Presentar al líder de los servicios APS-3, considerando hasta el nivel 3 conforme al grupo administrador del proyecto de implementación	1 día	Al día siguiente del fallo de la licitación se deberá presentar en el inmueble con el identificador 320 "El Reloj" mencionado en el Apéndice 1 "Relación de Inmuebles del SAT", el Líder de Proyecto y hasta nivel 3 del recurso humano que conformará al grupo administrador del proyecto de CEPRA especificado en la sección 5.9.2 de este documento. Este grupo es el responsable de garantizar la entrega y operación continua de los servicios. De la misma manera, el SAT presentará al personal responsable de administrar y verificar el contrato, también llamado administrador de contrato y que será coordinado por los funcionarios designados.
Confirmar y acordar las actividades previas a mesas de planeación a) Preparativos de las mesas de planeación y programación b) Explicar los temas prioritarios	1 día	Se debe realizar una reunión en la cual se confirmará y acordará las actividades previas a mesas de planeación y programación, en dicha reunión se llevarán a cabo los preparativos de las mismas, así como la explicación a CEPRA de los temas prioritarios que debe tener claro y preciso. a) Confirmar y acordar las actividades previas, lugar, participantes y cronograma con los temas a tratar en las mesas de planeación y programación. b) Explicar a CEPRA los temas prioritarios que debe tener claro como lo es la generación de imágenes, pruebas, conexión a terceros, interconexión de herramientas, plan de implementación entre otros.
Implementar la gestión de conexión a terceros (inicia en esta fase y continua en la fase de implementación).	30 días	Se consideran 75 días para esta actividad iniciando en esta fase (30 días) y el resto en la fase de Implementación. CEPRA otorgará servicios de negocio y/o administración (gestión y monitoreo) de PS, objeto de este servicio de manera masiva a los usuarios o elementos de TI, distribuidos en los distintos inmuebles del SAT e interconectados a través de la red WAN del SAT desde un nodo central, en algún centro de datos externo al SAT, o integrarse a través de la tecnología "Web Services" a herramientas internas de la institución como lo es la solución de mesa de servicio o SITE, por mencionar algunas, es necesario que se apege y tome las consideraciones estipuladas en el Apéndice 9 "Normatividad de conexión a terceros" definido por el área de seguridad del SAT, para llevar a cabo la interconexión de dicho nodo central a la red de la institución. El costo de los servicios de interconexión e integración deberán ser contemplados por CEPRA en los servicios motivo de la presente licitación, así como las modificaciones posteriores o integraciones que sean necesarias derivadas a partir de cambios tecnológicos en la herramienta utilizada por el SAT durante la vigencia del servicio.
Adquisición de bienes	22 días	Proceso de compra de PS y accesorios del proyecto
Implementar en inmuebles del SAT los servidores de la herramienta de gestión de activos y herramienta de administración remota de activos.	26 días	CEPRA debe contar con una herramienta propia para llevar a cabo la Gestión de activos y herramienta de administración remota de activos mencionada en la sección 5.6 de este documento, esta herramienta debe estar implementada, instalada y operando en inmuebles del SAT con recursos propios de CEPRA (equipos y/o servidores). En esta etapa CEPRA debe considerar implementar otros recursos que requiere para la operación general del servicio. El costo de los equipos e implementación deberán ser contemplados por CEPRA en los servicios motivo de la presente licitación, así como las modificaciones posteriores o integraciones que sean necesarias derivadas a partir de

		cambios tecnológicos en la herramienta utilizada por el SAT durante la vigencia del servicio.
Entregar equipos para generar imagen base y pruebas	1 día	CEPRA deberá entregar equipos de prueba requeridos por el administrador del contrato, 5 por cada uno de los perfiles de PS definidos y 5 adaptadores de USB para puertos DB9 (com), de los cuales podrían solicitarse de mayor cantidad, si así el administrador del contrato lo requiere, mismos que deberán ser entregados en el inmueble con el identificador 320 "El Reloj" mencionado en el Apéndice 1 "Relación de Inmuebles del SAT", que formen parte de su solución, con la finalidad de generar la imagen base de software inicial para tales equipos y futuras actualizaciones, en conjunto con el administrador del contrato y las instancias que este designe para tal efecto.
Realizar las mesas de planeación y programación, entre el SAT, terceros y CEPRA.	7 días	<p>Se llevarán a cabo las mesas planeación y programación en conjunto con CEPRA para que conozca procedimientos internos del SAT y programar el arranque del servicio en coordinación con el SAT, así como la convergencia de servicios o de infraestructura entregada al SAT por terceros, y que pueda guardar relación con el contrato de APS-3. En estas sesiones se proporcionará a CEPRA la información a detalle que pudo haberse omitido o que por su carácter confidencial no se incluyó en el presente anexo técnico, y deberán ser revisados todos los temas necesarios para el inicio de la implementación. Si CEPRA requiere sostener juntas con temáticas muy específicas, deberá comunicarlas al administrador del contrato una vez adjudicado el contrato, para establecer una agenda adecuada.</p> <p>Las tareas relacionadas de las mesas de planeación y programación que deben ser consideradas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcances, interacción, acciones a llevar a cabo y demás aspectos generales del proyecto. • Distribución geográfica de inmuebles y volumetrías del servicio. • Consideraciones para el suministro, instalación, configuración y puesta en operación de los PS. • Documentación para la entrega y recepción de equipos, resguardos de PS, acta de implementación, formato de solicitud de entregable bajo demanda y formato de recepción del entregable, entre otros. • Plan de anticipación y recuperación de fenómenos Naturales o Sociales de la Gestión de continuidad. • Generación de imagen base y de implementación. • Material didáctico sobre el uso de los PS y accesorios.
Verificar cumplimiento de especificaciones técnicas de los PS y accesorios propuestos	7 días	La administración central de transformación tecnológica del SAT, junto con el administrador de contrato, evaluará los perfiles y accesorios entregados verificando que sean los comprometidos en la oferta de la propuesta técnica.
Construir imágenes base de los perfiles de PS	7 días	Construir y generar la imagen base de los diferentes perfiles de PS especificados en la sección 5.7 de este documento.
Habilitar la mesa de servicio temporal	9 días	En coordinación, CEPRA y el administrador del contrato habilitarán un mecanismo para llevar a cabo las actividades de la mesa de Servicio mencionada en la sección 5.5 de forma temporal. Esto con el objetivo de registrar y contabilizar los eventos antes de habilitar la interconexión y convivencia de las herramientas de la mesa de servicio de CEPRA con la mesa de servicio SAT (MS SAT).
Entregar matriz de implementación	1 día	El administrador de contrato entregará la matriz de implementación, misma que cuenta con la relación definitiva de PS, accesorios a instalar en las fases de implementación. Esta matriz cuenta con información de los usuarios, ubicaciones y consideraciones generales para implementar la plataforma de PS.

Entregar la versión complemento al programa de trabajo general detallado por parte de CEPRA resultado de actividades adicionales establecidas durante las mesas de planeación.	1 día	CEPRA entregará su programa de trabajo general como parte de su propuesta técnica, sin embargo, después de efectuar las mesas de planeación y programación podrán existir actividades adicionales que complementen este programa, con o sin actividades adicionales, el administrador del contrato procederá a revisar y aprobar los ajustes adicionales resultantes, y si está de acuerdo aprobará el referido programa que será válido durante la vigencia del contrato. CEPRA será responsable de todas las actividades necesarias para la culminación exitosa de las actividades que finalmente resulten acordadas y liberadas.
Analizar y revisar las actividades complementarias establecidas de manera adicional en el programa de trabajo general detallado entregado durante mesas de planeación.	6 días	CEPRA entregará su programa de trabajo general como parte de su propuesta técnica, sin embargo, después de efectuar las mesas de planeación y programación podrán existir actividades adicionales que complementen este programa, con o sin actividades adicionales, el administrador del contrato procederá a revisar y aprobar los ajustes adicionales resultantes, y si está de acuerdo aprobará el referido programa que será válido durante la vigencia del contrato. CEPRA será responsable de todas las actividades necesarias para la culminación exitosa de las actividades que finalmente resulten acordadas y liberadas.
Entregar imágenes base de los perfiles de PS	1 día	Construir y generar la imagen base de los diferentes perfiles de PS especificados en la sección 5.7 de este documento.
Construir imágenes de implementación de PS definidos en las mesas de planeación y programación	7 días	Construir y generar la imagen de implementación de los diferentes perfiles de PS especificados en la sección 5.7 de este documento.
Inicio de Clonado y envío de equipo	8 días	Clonado de PS con las imágenes de implementación
Aceptar las actividades complementarias y liberar el programa de trabajo general detallado ajustado por parte de CEPRA que complementa con las actividades definidas en las mesas de planeación y programación.	1 día	CEPRA entregará su programa de trabajo general como parte de su propuesta técnica, sin embargo, después de efectuar las mesas de planeación y programación podrán existir actividades adicionales que complementen este programa, con o sin actividades adicionales, el administrador del contrato procederá a revisar y aprobar los ajustes adicionales resultantes, y si está de acuerdo aprobará el referido programa que será válido durante la vigencia del contrato. CEPRA será responsable de todas las actividades necesarias para la culminación exitosa de las actividades que finalmente resulten acordadas y liberadas.
Realizar prueba piloto del proceso de implementación en al menos 2 inmuebles	5 días	Antes de iniciar la fase de implementación se deberá llevar a cabo una prueba piloto para el proceso de implementación en al menos dos localidades que sean definidas por el administrador del contrato, tarea en la que se debe realizar la transferencia y migración de los servicios.
Probar PS en al menos 2 inmuebles en ambiente operativo con la cantidad que se menciona en la Sección 3.4.1 "Fase de planificación"	5 días	En coordinación, CEPRA, el administrador del contrato y el SADCTI de 2 inmuebles, realizarán pruebas de los PS y accesorios en ambiente operativo con los equipos que se mencionan en el ID 5 de esta tabla. CEPRA deberá generar una lista de verificación y procedimiento que incluya actividades a realizar en la recepción y migración de equipos de acuerdo a los hallazgos encontrados en los ID 16 y 17 de esta tabla. Este procedimiento puede ser actualizado en la fase de Implementación y deberá de hacerse de conocimiento al administrador del contrato así como respetarse por parte del personal técnico que esté realizando la implementación en los inmuebles.

5.2 IMPLEMENTACIÓN

CEPRA en la fase de implementación considera todas aquellas actividades de desarrollo y puesta a punto del programa de trabajo general relacionadas con la transferencia operacional y migración de los servicios materia del servicio, esto en el marco de la estrategia definida en el documento iii.b.1) Plan de Trabajo, Inciso A) y iii.b.1) Plan de Trabajo, Inciso B) de nuestra propuesta.

A continuación, se describen los hitos o tareas haciendo referencia al programa de trabajo general.

ID	Hito-tarea	Descripción
18 y 26	Establecer y entregar la documentación del control operativo	<p>En esta etapa de implementación se definirán los niveles de operación entre el administrador del contrato y terceros involucrados y relacionados con el servicio.</p> <p>CEPRA tendrá la responsabilidad de definir los niveles de operación que considere necesarios, desde el inicio de la fase de implementación, tomando como punto de partida los procesos y procedimientos definidos para el servicio.</p> <p>Para la firma de dichos niveles de operación, CEPRA debe apoyarse con el administrador del contrato a fin de que estos se realicen de manera expresa y sin contratiempos.</p> <p>Los niveles de operación deberán ser revisados cuando el administrador del contrato conforme a los acuerdos tomados durante la fase de planificación, o de acuerdo al procedimiento que se señale en el contrato que suscriban CEPRA y el SAT.</p> <p>Antes de iniciar la transferencia operacional y migración de los servicios y de acuerdo a la metodología de administración de niveles de servicio del proyecto especificado en el capítulo 6. "Niveles de servicio", CEPRA debe trabajar para determinar los requerimientos que entre ellos se deriven, a partir de las necesidades operativas, estos acuerdos sirven entre otros temas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especificar las funciones de CEPRA y el personal que ejecuta los procesos de negocio por parte del SAT. • Delimitar las funciones con servicios externos y sus proveedores para proteger y garantizar la disponibilidad de los servicios de CEPRA. • Puntualizar las funciones con propietarios de inmuebles rentados para la ejecución de obras que alteren el aspecto del edificio. • Definir las funciones con otros proveedores actuales del negocio que aún mantienen garantías vigentes de cualquier tipo de activo de infraestructura de soporte a servicios de TI, motivo de este servicio.
19	Implementar esquema de integración herramienta de gestión de activos de CEPRA con SITE	En coordinación, CEPRA y el administrador del contrato llevarán a cabo la integración de la herramienta de gestión de activos de CEPRA con el SITE como se especifica en la sección 5.6 de este documento.
20	Implementar la plataforma de PS (revisar el plan de despliegue por localidad que se encuentra en el Apéndice 3 "Plan de despliegue e implementación".	<p>Transferencia operacional y migración de los servicios</p> <p>Una vez concluida la fase de planificación, y debido a que algunos de los servicios incluidos en el servicio APS-3 son provistos actualmente por el servicio APS-2, se consideran diferentes actividades de preparación que permitirán llevar a cabo la transferencia operacional y migración de los servicios; estas se encuentran orientadas a la sustitución del equipo de cómputo existente en los inmuebles del SAT provisto por CEPRA, así como la entrega de material didáctico para el uso y funciones principales del PS y accesorios.</p> <p>Los accesorios inherentes a los servicios APS-3 serán entregados, instalados y configurados durante el proceso de implementación de los servicios APS-3, para lo cual el administrador del contrato definirá durante las mesas de planeación y programación los perfiles o personas que deberán de contar con dichos accesorios.</p> <p>Para el apoyo en la baja de servicios entregados al SAT, CEPRA deberá estar en coordinación con la entidad que en su momento le definirá el administrador del contrato conforme a la migración de los servicios establecidos. En el proceso de baja se considera que CEPRA es responsable de realizar los movimientos de transferencia de información entre el equipo de cómputo anterior y el nuevo mediante un dispositivo o herramienta especializada para realizar la transferencia entre equipos sin necesidad de almacenar o respaldar información, resguardo, inventario, traslado del equipo de cómputo que forme parte de su servicio.</p>

ID	Hito-tarea	Descripción
		<p>CEPRA, como se especifica en el Apéndice 4 "Lineamientos de retiro de equipo de cómputo", será responsable del borrado de discos duros en el equipo APS-2 a retirar mediante formateo del mismo y a solicitud del administrador del contrato CEPRA empleará la solución de borrado seguro institucional de información, el SAT proporcionará las licencias y/o herramientas correspondientes para dicho borrado, es decir, se espera de CEPRA la ejecución del borrado. La forma de acceso y uso de la herramienta de borrado institucional serán definidos en las mesas de planeación y programación.</p> <p>Los PS son aquellos equipos propiedad de CEPRA, que reemplazarán a los equipos de cómputo que utiliza actualmente el SAT. La responsabilidad de la operación de los PS del servicio APS-3 corresponde a CEPRA. Para los PS se definirán distintos perfiles de usuario y el SAT especificará los requerimientos mínimos de funcionamiento y nivel de servicio para cada uno de ellos.</p> <p>CEPRA será responsable de ejecutar la migración de los PS que administra actualmente el servicio APS-2 en cada uno de los inmuebles del SAT mediante un plan de migración local basado en el Apéndice 3 "Plan de despliegue e implementación" incluido en el Plan de trabajo general detallado. Este programa de migración local será elaborado conjuntamente con el administrador del contrato, y con la Subadministración de Apoyo Desconcentrado de Comunicación y Tecnologías de la Información (SADCTI) del SAT (nivel local).</p> <p>Conforme se establezca la migración de los equipos por localidad, todos los PS serán migrados por CEPRA, a excepción de aquellos puestos que el SAT solicite que permanezcan en su estado actual (PS legados) en cuyo caso no se aplicarán penas convencionales por la falta de entrega. La responsabilidad de CEPRA será únicamente el registro del mismo en el inventario reportado al administrador del contrato, no procediendo pago alguno por dichos equipos.</p> <p>El SAT se reserva el derecho de realizar la reubicación de usuarios entre localidades, con su mismo PS, informando con oportunidad a CEPRA para que se encargue de toda la logística relacionada al movimiento del equipo de cómputo, modifique sus controles de inventarios y tome las medidas necesarias para la atención en el nuevo inmueble. El nivel de atención del PS debido a dicha reubicación no deberá sufrir cambio por parte de CEPRA.</p> <p>Logística de entrega de equipo por localidad</p> <p>CEPRA deberá generar la logística para la entrega del PS con sus accesorios inherentes de acuerdo a las limitantes de espacios locales para almacenaje, producción y migración por localidad de acuerdo a lo establecido dentro del Apéndice 3 "Plan de despliegue e implementación"; toda vez que cualquier falta, retraso o circunstancia que no permita la entrega en tiempo y forma de los mismos, y que sean imputables a CEPRA los costos generados serán su responsabilidad absoluta. En ningún caso se pagarán costos adicionales.</p> <p>El SAT se reserva el derecho de solicitar la entrega de PS a diferentes inmuebles al destino para efectos de configuración y puesta en marcha, esto principalmente para inmuebles fuera de sede previamente acordado con el SADCTI.</p> <p>Cierre de implementación</p> <p>Para dar hechos al administrador del contrato sobre el cierre de implementación por localidad, se genera y firma del Acta de Implementación por Localidad. El acta de cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementar el 100% de los PS de la localidad. El SADCTI o la presencia informática del SAT, será el encargado de indicar los casos en los que no es posible alcanzar la migración del 100% por dependencias del SAT, para estos casos se podrá dar por concluida la migración, documentando las causas en el acta de cierre del inmueble. Generada por la herramienta propuesta por el administrador del contrato (SITE).

ID	Hito-tarea	Descripción
		<ul style="list-style-type: none"> Firmada electrónicamente por la presencia informática del SAT (SADCTI) y el representante autorizado por CEPRA. Incluir fecha de inicio de implementación, misma que será representada por la fecha del primer resguardo de PS firmado. Incluir fecha de cierre o término de la implementación, misma que será representada por la fecha del último resguardo de PS firmado al momento de la generación del acta. Incluir la relación de inmuebles que pertenecen a la localidad especificados en el Apéndice 1 "Relación de Inmuebles del SAT". Incluir la relación de equipos implementados. <p>El formato de acta será definido en las mesas de planeación y programación.</p>
21	Iniciar estabilización de la operación del servicio	<p>El programa de trabajo general, incluye la etapa de "Estabilización del servicio". Esta etapa consiste en un "periodo de gracia" de 88 días naturales, a partir del inicio de la fase de implementación, durante los cuales no se aplicarán niveles de servicio descritos en el capítulo 6. "Niveles de servicio". Una vez terminado el periodo de estabilización del servicio, se aplicarán los niveles de servicio y las deducciones asociadas a su incumplimiento. Esto no implica que CEPRA no efectúe todos los esfuerzos para entregar los niveles de servicio solicitados desde el inicio del servicio.</p> <p>Para el caso de la estabilización de los servicios de APS-3 es importante considerar que la etapa de estabilización es única para todos los inmuebles, por lo que cualquier implementación posterior a esta etapa, será susceptible a las penas o deducciones correspondientes.</p> <p>En la etapa de estabilización del servicio, a través de los niveles de servicio se hará una comparación de los mínimos contratados, sin embargo, el incumplimiento de los mismos no será motivo de deducciones, este periodo funge como una etapa de estabilización administrativa para que CEPRA se adapte a los procedimientos del SAT.</p> <p>Posterior a la etapa de estabilización del servicio, los niveles de servicio serán calculados en la totalidad de los servicios APS-3, (comenzando el reporte de los niveles de servicio de manera periódica), si CEPRA no iguala o supera los niveles de servicio mínimos, se aplicarán las deducciones correspondientes.</p> <p>Los servicios que no contarán con etapa de estabilización debido a que son solicitados bajo demanda que no estaban considerados en la matriz de migración, son los servicios tales como altas, bajas, cambios, reubicaciones y reasignaciones (ABCR) de PS y accesorios adicionales, en caso de incumplimiento por parte de CEPRA, este se hará acreedor a las deducciones correspondientes establecidas en la métrica entrega del servicio.</p> <p>Es importante indicar que las "Penas convencionales aplicables a los entregables por única vez" y las "Penas convencionales aplicables a la fase de implementación" descritas en la sección II "Penas convencionales y deducciones por incumplimiento", son independientes de la etapa de estabilización por lo que su incumplimiento causara la aplicación de penas convencionales conforme a lo indicado en dicha sección.</p>
22	Liberar la conexión a terceros	CEPRA deberá liberar la interconexión de su centro de datos externo a la red del SAT como se indica en el ID 3 del programa de trabajo general.
23	Liberar el esquema de integración herramienta de Gestión de activos de CEPRA con SITE	CEPRA deberá liberar el esquema de integración entre su herramienta de gestión de activos con SITE como se indica en el ID 19 del programa de trabajo general.
24 y 25	Implementar, realizar pruebas integrales y liberar el esquema de integración con la Mesa de Servicio SAT	CEPRA es responsable de implementar el esquema de integración de la MS SAT con su mesa de servicio, debe entregar todos los requisitos de interconectividad, procesos y herramientas relacionadas, el detalle, requerimientos y alcances serán definidos de forma conjunta durante las mesas de planeación y programación y especificado en la sección 5.5 de este documento.

ID	Hito-tarea	Descripción
		Pruebas integrales de funcionalidad y conectividad: CEPRA llevará a cabo la integración y pruebas de la infraestructura y de las herramientas asociadas que aseguren que toda la infraestructura y componentes que conforman su mesa de servicio se encuentren operando correctamente como un sólo sistema.

Tabla 3. Descripción de la fase de implementación.

A continuación CEPRA presenta el detalle de la fase de implementación del plan de trabajo General:

Hito- Tarea	Duración	Descripción
Fase de Implementación	120 días	
Establecer la documentación del control operativo	120 días	<p>En esta etapa de implementación se definirán los niveles de operación entre el administrador del contrato y terceros involucrados y relacionados con el servicio.</p> <p>CEPRA tendrá la responsabilidad de definir los niveles de operación que considere necesarios, desde el inicio de la fase de implementación, tomando como punto de partida los procesos y procedimientos definidos para el servicio.</p> <p>Para la firma de dichos niveles de operación, CEPRA debe apoyarse con el administrador del contrato a fin de que estos se realicen de manera expresa y sin contratiempos.</p> <p>Los niveles de operación deberán ser revisados cuando el administrador del contrato conforme a los acuerdos tomados durante la fase de planificación, o de acuerdo al procedimiento que se señale en el contrato que suscriban CEPRA y el SAT.</p> <p>Antes de iniciar la transferencia operacional y migración de los servicios y de acuerdo a la metodología de administración de niveles de servicio del proyecto especificado en el capítulo 6. "Niveles de servicio", CEPRA debe trabajar para determinar los requerimientos que entre ellos se deriven, a partir de las necesidades operativas, estos acuerdos sirven entre otros temas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especificar las funciones de CEPRA y el personal que ejecuta los procesos de negocio por parte del SAT. • Delimitar las funciones con servicios externos y sus proveedores para proteger y garantizar la disponibilidad de los servicios de CEPRA. • Puntualizar las funciones con propietarios de inmuebles rentados para la ejecución de obras que alteren el aspecto del edificio. • Definir las funciones con otros proveedores actuales del negocio que aún mantienen garantías vigentes de cualquier tipo de activo de infraestructura de soporte a servicios de TI, motivo de este servicio.
Implementar esquema de integración herramienta de gestión de activos de CEPRA con SITE	30 días	En coordinación, CEPRA y el administrador del contrato llevarán a cabo la integración de la herramienta de gestión de activos de CEPRA con el SITE como se especifica en la sección 5.6 de este documento.
Consolidado de equipo en sitio	1 día	Para iniciar instalación de PS
Implementar la plataforma de PS (considerando el plan de despliegue por localidad que se encuentra en el apéndice 3 "Plan de despliegue e implementación").	120 días	<p>Transferencia operacional y migración de los servicios</p> <p>Una vez concluida la fase de planificación, y debido a que algunos de los servicios incluidos en el servicio APS-3 son provistos actualmente por el servicio APS-2, se consideran diferentes actividades de preparación que permitirán llevar a cabo la transferencia operacional y migración de los servicios; estas se encuentran orientadas a la sustitución del equipo de cómputo existente en los inmuebles del SAT provisto por CEPRA, así como</p>

	<p>la entrega de material didáctico para el uso y funciones principales del PS y accesorios.</p> <p>Los accesorios inherentes a los servicios APS-3 serán entregados, instalados y configurados durante el proceso de implementación de los servicios APS-3, para lo cual el administrador del contrato definirá durante las mesas de planeación y programación los perfiles o personas que deberán contar con dichos accesorios.</p> <p>Para el apoyo en la baja de servicios entregados al SAT, CEPRA deberá estar en coordinación con la entidad que en su momento le definirá el administrador del contrato conforme a la migración de los servicios establecidos. En el proceso de baja se considera que CEPRA es responsable de realizar los movimientos de transferencia de información entre el equipo de cómputo anterior y el nuevo mediante un dispositivo o herramienta especializada para realizar la transferencia entre equipos sin necesidad de almacenar o respaldar información, resguardo, inventario, traslado del equipo de cómputo que forme parte de su servicio. CEPRA, como se especifica en el Apéndice 4 "Lineamientos de retiro de equipo de cómputo", será responsable del borrado de discos duros en el equipo APS-2 a retirar mediante formateo del mismo y a solicitud del administrador del contrato CEPRA empleará la solución de borrado seguro institucional de información, el SAT proporcionará las licencias y/o herramientas correspondientes para dicho borrado, es decir, se espera de CEPRA la ejecución del borrado. La forma de acceso y uso de la herramienta de borrado institucional serán definidos en las mesas de planeación y programación.</p> <p>Los PS son aquellos equipos propiedad de CEPRA, que reemplazarán a los equipos de cómputo que utiliza actualmente el SAT. La responsabilidad de la operación de los PS del servicio APS-3 corresponde a CEPRA. Para los PS se definirán distintos perfiles de usuario y el SAT especificará los requerimientos mínimos de funcionamiento y nivel de servicio para cada uno de ellos.</p> <p>CEPRA será responsable de ejecutar la migración de los PS que administra actualmente el servicio APS-2 en cada uno de los inmuebles del SAT mediante un plan de migración local basado en el Apéndice 3 "Plan de despliegue e implementación" incluido en el Plan de trabajo general detallado. Este programa de migración local será elaborado conjuntamente con el administrador del contrato, y con la Subadministración de Apoyo Desconcentrado de Comunicación y Tecnologías de la Información (SADCTI) del SAT (nivel local).</p> <p>Conforme se establezca la migración de los equipos por localidad, todos los PS serán migrados por CEPRA, a excepción de aquellos puestos que el SAT solicite que permanezcan en su estado actual (PS legados) en cuyo caso no se aplicarán penas convencionales por la falta de entrega. La responsabilidad de CEPRA será únicamente el registro del mismo en el inventario reportado al administrador del contrato, no procediendo pago alguno por dichos equipos.</p> <p>El SAT se reserva el derecho de realizar la reubicación de usuarios entre localidades, con su mismo PS, informando con oportunidad a CEPRA para que se encargue de toda la logística relacionada al movimiento del equipo de cómputo, modifique sus controles de inventarios y tome las medidas necesarias para la atención en el nuevo inmueble. El nivel de atención del PS debido a dicha reubicación no deberá sufrir cambio por parte de CEPRA.</p>
--	---

		<p>Logística de entrega de equipo por localidad</p> <p>CEPRA deberá generar la logística para la entrega del PS con sus accesorios inherentes de acuerdo a las limitantes de espacios locales para almacenaje, producción y migración por localidad de acuerdo a lo establecido dentro del Apéndice 3 "Plan de despliegue e implementación"; toda vez que cualquier falta, retraso o circunstancia que no permita la entrega en tiempo y forma de los mismos, y que sean imputables a CEPRA los costos generados serán su responsabilidad absoluta. En ningún caso se pagarán costos adicionales.</p> <p>El SAT se reserva el derecho de solicitar la entrega de PS a diferentes inmuebles al destino para efectos de configuración y puesta en marcha, esto principalmente para inmuebles fuera de sede previamente acordado con el SADCTI.</p> <p>Cierre de implementación</p> <p>Para dar hechos al administrador del contrato sobre el cierre de implementación por localidad, se genera y firma del Acta de Implementación por Localidad. El acta de cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar el 100% de los PS de la localidad. El SADCTI o la presencia informática del SAT, será el encargado de indicar los casos en los que no es posible alcanzar la migración del 100% por dependencias del SAT, para estos casos se podrá dar por concluida la migración, documentando las causas en el acta de cierre del inmueble. • Generada por la herramienta propuesta por el administrador del contrato (SITE). • Firmada electrónicamente por la presencia informática del SAT (SADCTI) y el representante autorizado por CEPRA. • Incluir fecha de inicio de implementación, misma que será representada por la fecha del primer resguardo de PS firmado. • Incluir fecha de cierre o término de la implementación, misma que será representada por la fecha del último resguardo de PS firmado al momento de la generación del acta. • Incluir la relación de inmuebles que pertenecen a la localidad especificados en el Apéndice 1 "Relación de Inmuebles del SAT". • Incluir la relación de equipos implementados. <p>El formato de acta será definido en las mesas de planeación y programación.</p>
Iniciar estabilización de la operación del servicio	90 días	<p>El programa de trabajo general, incluye la etapa de "Estabilización del servicio". Esta etapa consiste en un "periodo de gracia" de 88 días naturales, a partir del inicio de la fase de implementación, durante los cuales no se aplicarán niveles de servicio descritos en el capítulo 6. "Niveles de servicio" Una vez terminado el periodo de estabilización del servicio, se aplicarán los niveles de servicio y las deducciones asociadas a su incumplimiento. Esto no implica que CEPRA no efectúe todos los esfuerzos para entregar los niveles de servicio solicitados desde el inicio del servicio.</p> <p>Para el caso de la estabilización de los servicios de APS-3 es importante considerar que la etapa de estabilización es única para todos los inmuebles, por lo que cualquier implementación posterior a esta etapa, será susceptible a las penas o deducciones correspondientes.</p> <p>En la etapa de estabilización del servicio, a través de los niveles de servicio se hará una comparación de los mínimos contratados,</p>

		<p>sin embargo, el incumplimiento de los mismos no será motivo de deducciones, este periodo funge como una etapa de estabilización administrativa para que CEPRA se adapte a los procedimientos del SAT.</p> <p>Posterior a la etapa de estabilización del servicio, los niveles de servicio serán calculados en la totalidad de los servicios APS-3, (comenzando el reporte de los niveles de servicio de manera periódica), si CEPRA no iguala o supera los niveles de servicio mínimos, se aplicarán las deducciones correspondientes.</p> <p>Los servicios que no contarán con etapa de estabilización debido a que son solicitados bajo demanda que no estaban considerados en la matriz de migración, son los servicios tales como altas, bajas, cambios, reubicaciones y reasignaciones (ABCR) de PS y accesorios adicionales, en caso de incumplimiento por parte de CEPRA, este se hará acreedor a las deducciones correspondientes establecidas en la métrica entrega del servicio.</p> <p>Es importante indicar que las "Penas convencionales aplicables a los entregables por única vez" y las "Penas convencionales aplicables a la fase de implementación" descritas en la sección II "Penas convencionales y deducciones por incumplimiento", son independientes de la etapa de estabilización por lo que su incumplimiento causara la aplicación de penas convencionales conforme a lo indicado en dicha sección.</p>
Inicio de entregables periódicos	90 días	Generación de entregables periódicos previos para estabilización administrativa del servicio.
Implementar la gestión de conexión a terceros (es continuación de la actividad iniciada en la fase de planeación)	45 días	<p>Se consideran 75 días para esta actividad continuando en esta fase (45 días) la cual le preceden 30 días de la fase de planeación. CEPRA otorgará servicios de negocio y/o administración (gestión y monitoreo) de PS, objeto de este servicio de manera masiva a los usuarios o elementos de TI, distribuidos en los distintos inmuebles del SAT e interconectados a través de la red WAN del SAT desde un nodo central, en algún centro de datos externo al SAT, o integrarse a través de la tecnología "Web Services" a herramientas internas de la institución como lo es la solución de mesa de servicio o SITE, por mencionar algunas, es necesario que se apegue y tome las consideraciones estipulados en el Apéndice 9 "Normatividad de conexión a terceros" definido por el área de seguridad del SAT, para llevar a cabo la interconexión de dicho nodo central a la red de la institución.</p> <p>El costo de los servicios de interconexión e integración deberán ser contemplados por CEPRA en los servicios motivo de la presente licitación, así como las modificaciones posteriores o integraciones que sean necesarias derivadas a partir de cambios tecnológicos en la herramienta utilizada por el SAT durante la vigencia del servicio.</p>
Liberar la conexión a terceros	1 día	CEPRA deberá liberar la interconexión de su centro de datos externo a la red del SAT como se indica en el ID 3 del programa de trabajo general.
Liberar el esquema de integración herramienta de gestión de activos de CEPRA con SITE	1 día	CEPRA deberá liberar el esquema de integración entre su herramienta de gestión de activos con SITE como se indica en el ID 19 del programa de trabajo general.
Implementar y realizar pruebas integrales del esquema de integración con la mesa de servicio SAT	45 días	<p>CEPRA es responsable de implementar el esquema de integración de la MS SAT con su mesa de servicio, debe entregar todos los requisitos de interconectividad, procesos y herramientas relacionadas, el detalle, requerimientos y alcances serán definidos de forma conjunta durante las mesas de planeación y programación y especificado en la sección 5.5 de este documento.</p> <p>Pruebas integrales de funcionalidad y conectividad: CEPRA llevará a cabo la integración y pruebas de la infraestructura y de las herramientas asociadas que aseguren que toda la</p>

		infraestructura y componentes que conforman su mesa de servicio se encuentren operando correctamente como un sólo sistema.
Liberar el esquema de integración con la mesa de servicio SAT	1 día	<p>El CEPRA es responsable de implementar el esquema de integración de la MS SAT con su mesa de servicio, debe entregar todos los requisitos de interconectividad, procesos y herramientas relacionadas, el detalle, requerimientos y alcances serán definidos de forma conjunta durante las mesas de planeación y programación y especificado en la sección 5.5 de este documento.</p> <p>Pruebas integrales de funcionalidad y conectividad: CEPRA llevará a cabo la integración y pruebas de la infraestructura y de las herramientas asociadas que aseguren que toda la infraestructura y componentes que conforman su mesa de servicio se encuentren operando correctamente como un sólo sistema.</p>
Entregar la documentación del control operativo	1 día	<p>En esta etapa de implementación se definirán los niveles de operación entre el administrador del contrato y terceros involucrados y relacionados con el servicio.</p> <p>CEPRA tendrá la responsabilidad de definir los niveles de operación que considere necesarios, desde el inicio de la fase de implementación, tomando como punto de partida los procesos y procedimientos definidos para el servicio.</p> <p>Para la firma de dichos niveles de operación, CEPRA debe apoyarse con el administrador del contrato a fin de que estos se realicen de manera expresa y sin contratiempos.</p> <p>Los niveles de operación deberán ser revisados cuando el administrador del contrato conforme a los acuerdos tomados durante la fase de planificación, o de acuerdo al procedimiento que se señale en el contrato que suscriban CEPRA y el SAT.</p> <p>Antes de iniciar la transferencia operacional y migración de los servicios y de acuerdo a la metodología de administración de niveles de servicio del proyecto especificado en el capítulo 6. "Niveles de servicio", CEPRA debe trabajar para determinar los requerimientos que entre ellos se deriven, a partir de las necesidades operativas, estos acuerdos sirven entre otros temas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especificar las funciones de CEPRA y el personal que ejecuta los procesos de negocio por parte del SAT. • Delimitar las funciones con servicios externos y sus proveedores para proteger y garantizar la disponibilidad de los servicios de CEPRA. • Puntualizar las funciones con propietarios de inmuebles rentados para la ejecución de obras que alteren el aspecto del edificio. • Definir las funciones con otros proveedores actuales del negocio que aún mantienen garantías vigentes de cualquier tipo de activo de infraestructura de soporte a servicios de TI, motivo de este servicio.

5.3 EJECUCIÓN

Una vez concluidas las fases de planeación e implementación, CEPRA iniciará la etapa de administración de los servicios que comprende la fase de ejecución y control, esta será por un periodo de por lo menos 27 meses dependiendo del término de la fase de implementación de los servicios y concluirá una vez transcurrido este período, esto dentro del marco de la estrategia definida en el documento iii.b.1) Plan de Trabajo, Inciso B) de nuestra propuesta.

A continuación, se describen los hitos o tareas haciendo referencia al programa de trabajo general.

ID	Hito-tarea	Descripción
27	Aplicar las gestorías del servicio	Durante la fase de ejecución y control, CEPRA deberá cumplir con las gestorías del servicio que se especifican en el capítulo 5 "Gestión de los servicios", mismos que forman parte del servicio como lo son requerimientos, la atención a incidentes, siniestro o robos.
28	Aplicar los niveles de servicio y entregables periódicos y entregables bajo demanda	<p>Durante la fase de ejecución y control, la medición del servicio APS-3 debido a su naturaleza se llevará a cabo en forma paralela a las gestorías del servicio, esto tiene como finalidad coadyuvar al logro de resultados retroalimentándolo y facilitando la administración materia del servicio APS-3. Para esto se deben tomar en cuenta los acuerdos de niveles de servicio definidos en el capítulo 6 "Niveles de servicio".</p> <p>El detalle de las métricas relacionadas, las fórmulas de cálculo y demás consideraciones técnicas y de aplicación serán descritas en el capítulo 6 "Niveles de servicio", de este documento.</p> <p>A partir de la entrega del PS, accesorio adicional o servicio adicional en la fase de ejecución y control, los servicios provistos por CEPRA serán notificados mediante los reportes consolidados de servicio mensuales, los cuales se pondrán a disposición del SAT para su validación y procedencia.</p> <p>CEPRA entregará evidencia documental del servicio a partir de esta fase y de manera periódica, estos pueden ser los reportes de uso y documentación del servicio, dichos reportes se especifican en el capítulo 8 "Entregables", conforme a los acuerdos establecidos o cuando sea requerido, siendo al menos de forma mensual para aquellos en que no haya otro plazo indicado, estas coadyuvarán al control y retroalimentación del servicio a fin de implementar acciones de mejora y ajuste en la administración del mismo.</p>

Tabla 4. Descripción de la fase de ejecución y control.

A continuación CEPRA presenta el detalle de la fase de ejecución y control del plan de trabajo General:

Hito- Tarea	Duración	Descripción
Fase de ejecución y control	1127 días	
Ejecución y control (Operación) del servicio APS3	1127 días	Operación de los servicios de APS3
Aplicar las gestorías del servicio	1129 días	Durante la fase de ejecución y control, CEPRA deberá cumplir con las gestorías del servicio que se especifican en el capítulo 5 "Gestión de los servicios", mismos que forman parte del servicio como lo son requerimientos, la atención a incidentes, siniestro o robos.
Aplicar la medición del cumplimiento del servicio y entregables periódicos y bajo demanda	1127 días	<p>Durante la fase de ejecución y control, la medición del servicio APS-3 debido a su naturaleza se llevará a cabo en forma paralela a las gestorías del servicio, esto tiene como finalidad coadyuvar al logro de resultados retroalimentándolo y facilitando la administración materia del servicio APS-3. Para esto se deben tomar en cuenta los acuerdos de niveles de servicio definidos en el capítulo 6 "Niveles de servicio".</p> <p>El detalle de las métricas relacionadas, las fórmulas de cálculo y demás consideraciones técnicas y de aplicación serán descritas en el capítulo 6 "Niveles de servicio", de este documento.</p> <p>A partir de la entrega del PS, accesorio adicional o servicio adicional en la fase de ejecución y control, los servicios provistos por CEPRA serán notificados mediante los reportes consolidados de servicio mensuales, los cuales se pondrán a disposición del SAT para su validación y procedencia.</p>

		CEPRA entregará evidencia documental del servicio a partir de esta fase y de manera periódica, estos pueden ser los reportes de uso y documentación del servicio, dichos reportes se especifican en el capítulo 8 "Entregables", conforme a los acuerdos establecidos o cuando sea requerido, siendo al menos de forma mensual para aquellos en que no haya otro plazo indicado, estas coadyuvarán al control y retroalimentación del servicio a fin de implementar acciones de mejora y ajuste en la administración del mismo.
Entregables periódicos mensuales de servicios	1127 días	Entrega de reportes de evidencia y facturación de acuerdo a lo solicitado y acordado con el SAT.

5.4 CIERRE

La fase de cierre inicia en paralelo en la etapa final de la fase de ejecución y control y dentro de ella se debe iniciar la verificación de las actividades y documentos necesarios para el cierre de contrato, para tal efecto se definirá el listado de todo el soporte documental que se debe integrar dentro de la conformación del libro blanco, mismo que será trabajado con CEPRA y el administrador del contrato.

CEPRA procederá al retiro de los PS y accesorios adicionales del servicio, para esto presentará un plan de retiro del equipo en el momento que el administrador del contrato lo solicite, definiendo claramente las responsabilidades y obligaciones de ambas partes, este deberá ser desarrollado con base al programa de migración general del licitante que sustituirá al servicio APS-3 y será entregado al administrador del contrato para su aprobación, esto dentro del marco de la estrategia definida en el documento iii.b.1) Plan de Trabajo, Inciso B) de nuestra propuesta.

Consideraciones para la finalización del contrato

- Establecer un tiempo razonable, previo a la finalización de la vigencia del contrato, que permita la continuidad operativa del SAT, a través del proceso de transición correspondiente.
- Preparar en un tiempo considerable, previo a la finalización de la vigencia del contrato, las medidas necesarias para entregar la documentación actualizada con la información generada durante la prestación de los servicios, en la que se incluirá la administración de cambios, configuraciones, incidentes y problemas, cuya entrega será a través de un documento formal de CEPRA.
- De requerirse, se establecerán mesas de trabajo para la transición de los servicios.
- La infraestructura, los componentes habilitadores y los demás elementos utilizados por CEPRA para la prestación de los servicios se pondrán a disposición del SAT con la finalidad de conservar dichos activos en caso de ser necesarios para la continuidad operativa. Este acto se llevará a cabo mediante un acta de entrega recepción, en la que dichos componentes se transferirán al SAT, libres de toda limitación de dominio, gravamen y responsabilidad de cualquier naturaleza.
- Al término de la vigencia del contrato se formalizará un acta de cierre de la ejecución de los servicios.

A continuación, se describen los Hitos o tareas haciendo referencia al plan de trabajo general.

ID	Hito-tarea	Descripción
29 y 34	Elaborar y confirmar lista de verificación (checklist) de las actividades y documentos necesarios para el cierre de contrato	El cierre del servicio considera los aspectos relacionados a la operación, administración y su respectivo soporte documental, por lo tanto se elaborará una lista de verificación (checklist) con las actividades y documentos necesarios para llevar a cabo el cierre del contrato.
30	Conformar libro blanco	Conformar el Libro Blanco del contrato con la información recabada en la vida del contrato por medio de la gestión del conocimiento y mejora del servicio especificada en la sección 5.8 de este documento.
31	Definir la donación de perfiles	El SAT se reservará el derecho de solicitar que volumetría de PS y/o accesorios adicionales estratégicos se queden en donación al término del contrato.
32	Entregar plan de retiro de equipo para los perfiles que aplique	El plan de retiro del equipo en general deberá ser entregado por CEPRA al administrador del contrato en el momento que lo solicite, este plan debe contener claramente el esquema, las responsabilidades y obligaciones de ambas partes, y deberá ser desarrollado en base al plan de migración general de CEPRA que sustituirá al proyecto APS-3.
33	Retirar los perfiles que así fueron definidos	La ejecución del retiro del equipo relacionado con el proyecto APS-3 consiste, a grandes rasgos, en iniciar el proceso de baja, realizando todas las consideraciones de los movimientos de resguardo, traslado y empaquetado de todo el equipo ubicado en las instalaciones de la institución, que forme parte del proyecto APS-3, aplicando los lineamientos especificados en el Apéndice 4 "Lineamientos de retiro de equipo de cómputo".
35	Validar último mes de niveles de servicio y firmar acta de entrega de los servicios	Realizar la validación del último mes de servicio del contrato para conformar y firmar el acta de entrega de los servicios.

Tabla 5: Descripción de la Fase de cierre.

A continuación CEPRA presenta el detalle de la fase de cierre del plan de trabajo General:

Hito- Tarea	Duración	Descripción
Fase de Cierre	304 días	
Elaborar lista de verificación (checklist) de las actividades y documentos necesarios para el cierre de contrato	304 días	El cierre del servicio considera los aspectos relacionados a la operación, administración y su respectivo soporte documental, por lo tanto se elaborará una lista de verificación (checklist) con las actividades y documentos necesarios para llevar a cabo el cierre del contrato.
Conformar libro blanco	304 días	Conformar el Libro Blanco del contrato con la información recabada en la vida del contrato por medio de la gestión del conocimiento y mejora del servicio especificada en la sección 5.8 de este documento.
Definir la donación de perfiles	20 días	El SAT se reservará el derecho de solicitar que volumetría de PS y/o accesorios adicionales estratégicos se queden en donación al término del contrato.
Entregar plan de retiro de equipo para los perfiles que aplique	1 día	El plan de retiro del equipo en general deberá ser entregado por CEPRA al administrador del contrato en el momento que lo solicite, este plan debe contener claramente el esquema, las responsabilidades y obligaciones de ambas partes, y deberá ser desarrollado en base al plan de migración general de CEPRA que sustituirá al proyecto APS-3.
Retirar los perfiles que así fueron definidos	205 días	La ejecución del retiro del equipo relacionado con el proyecto APS-3 consiste, a grandes rasgos, en iniciar el proceso de baja, realizando todas las consideraciones de los movimientos de resguardo, traslado y empaquetado de todo el equipo ubicado en las instalaciones de la institución, que forme parte del proyecto APS-3, aplicando los lineamientos especificados en el Apéndice 4 "Lineamientos de retiro de equipo de cómputo".
Verificar el cumplimiento del checklist de actividades y documentos para el cierre	4 días	El cierre del servicio considera los aspectos relacionados a la operación, administración y su respectivo soporte documental, por lo tanto se elaborará una lista de verificación (checklist) con las actividades y documentos necesarios para llevar a cabo el cierre del contrato.

Validar último mes de niveles de servicio y firmar acta de entrega de los servicios	45 días	Realizar la validación del último mes de servicio del contrato para conformar y firmar el acta de entrega de los servicios.
Fin de contrato	45 días.	Firma de acta de cierre de contrato.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente,



Martín Mauricio Monroy Cortés
Representante Legal



Ciudad de México., a 25 de mayo de 2016

Servicio de Administración Tributaria
P r e s e n t e

Manifestación de Cumplimiento de Entregables

A nombre de mí representada Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V., manifiesto bajo protesta de decir verdad que serán entregados los reportes, minutas, programas de trabajo, memorias técnicas, actas y otros documentos descritos en el punto 8 del anexo técnico, mismos que avalarán los resultados de la prestación de los servicios correspondientes.

La generación y entrega de los documentos mencionados en el punto anterior están considerados en las actividades del Plan de Trabajo General, dichos documentos cumplen con las reglas generales para el cumplimiento de los mismos, con el formato de recepción del entregable (FRE), con el formato de solicitud de entregable bajo demanda (FSE) y con las consideraciones que el Servicio de Administración Tributaria (SAT) establece en el Anexo Técnico punto 8. "Entregables" siendo estos:

- Entregables Periódicos
- Entregables por Única vez
- Entregable bajo Demanda

Sin otro particular, agradezco la atención que le sirvan dar a la presente,

Atentamente,
Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.


Martín Mauricio Monroy Cortés
Representante Legal

RFC: CPA860314-UM2

Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.

Insurgentes Sur 859, Piso 14, Col. Nápoles, Benito Juárez. C.P. 03840, Ciudad de México

☎ 52 (55) 5340.56.00

UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA

www.cepra.com.mx

FOLIO PROPUESTA TÉCNICA CEPRA: 00228

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 00031