

Ciudad de México, a 25 de mayo de 2016.

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

Carta relativa al inciso A) de la documentación de evidencia del numeral iii.a.1)
Metodología para la prestación del Servicio (Propuesta Técnica)

Martín Mauricio Monroy Cortés, en mi carácter de representante legal de Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V., manifiesto que la relación en Excel que cumple con lo solicitado en cada inciso de la tabla 35 definida en el numeral 9.1 del Anexo Técnico contenido en la propuesta técnica y que refiere la identificación de la carpeta y página de ubicación correspondiente a nuestra propuesta técnica, mencionando además la descripción de los documentos que se están integrando y con los cuales se cumple con el inciso correspondiente, se muestra a continuación:

ID	Entregable	Indicar la ubicación dentro de su propuesta (número de carpeta, sección, página, párrafo, entre otros) el cumplimiento a este requerimiento
1.	Suscripción de la totalidad de los capítulos, secciones, apéndices, contenidos en este Anexo Técnico y las precisiones que se hayan publicado como anexo y sus apéndices, para lo cual el licitante debe emplear el mismo orden, estructura y secuencia de temas que comprende este documento, manifestando de manera clara y explícita su aceptación y compromiso de cumplimiento en todos y cada uno de los requerimientos descritos como parte del servicio APS-3. El cumplimiento de este requisito no exime al licitante de la obligación de exhibir la totalidad de los entregables requeridos por la convocante.	Se indica en el 1 Documento 1.pdf llamado Anexo Técnico a partir del folio 00001 al folio 00197
2.	Entrega de plan de trabajo propuesto por parte del licitante en el cual se desglosen 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, el licitante debe generar un documento utilizando Microsoft® Project, mismo que debe ser entregado en medio electrónico dentro de la propuesta técnica elaborada por el licitante.	Se indica en el 2 Documento 2.pdf llamado Plan de Trabajo Propuesto a partir del folio 00198 al folio 00228 Adicionalmente se incluye el archivo 2.1 Plan de trabajo APS-3.71.mpp en formato Microsoft Project
3.	El licitante debe proveer la descripción a alto nivel de la arquitectura global que utilizará para la entrega de los servicios asociados a APS-3, apegándose a la Arquitectura de Referencia definida en este documento de Anexo Técnico, incluyendo un diagrama detallado que describa la integración lógica y física de las soluciones propuestas, explicación detallada de los mecanismos que promoverán dicha integración, uso de Tecnologías Verdes, así como incluir folletería y demás documentación oficial del fabricante para describir las características de los equipos y accesorios. Este documento debe describir de forma general, las características de los componentes necesarios para entregar cada uno de los servicios del APS-3. Para lograrlo, el licitante puede hacer uso de esquemas, diagramas, tablas, listados o cualquier elemento didáctico que éste considere conveniente, para que el equipo técnico que el SAT designe para la revisión de las propuestas, logre el entendimiento de los componentes, servicios asociados y procesos para la entrega del APS-3 y sus características.	Se indica en el 3 Documento 3.pdf llamado Arquitectura Global a partir del folio 00229 al folio 01058

ID	Entregable	Indicar la ubicación dentro de su propuesta (número de carpeta, sección, página, párrafo, entre otros) el cumplimiento a este requerimiento
4.	<p>El licitante debe incluir en su propuesta la descripción de la metodología que utilizará para los diversos procesos. El licitante debe dar ejemplo de su documentación interna en donde demuestre que sus procesos están alineados a las mejores prácticas tales como ITIL. Los procesos mínimos de los cuales se debe presentar documentación son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Requerimientos • Gestión de incidentes y problemas • Gestión de la continuidad operativa • Gestión de la configuración y activos del servicio • Gestión del conocimiento y mejora del servicio <p>Adicionalmente, el licitante deberá presentar una manifestación por escrito firmada por el representante legal en donde se comprometa a apearse a las mejores prácticas mencionadas en este requisito para los procesos de servicio aquí citados.</p>	<p>Se indica en el 4 Documento 4.pdf llamado Metodología Implementación y Operación de Procesos a partir del folio 01059 al folio 01177</p>
5.	<p>El licitante debe incluir en su propuesta técnica una descripción clara de cómo aprovisionará y entregará el proceso de la Gestión de operaciones. Debe incluir los procedimientos y técnicas para implementar y gestionar el proceso, de acuerdo a lo especificado en el presente documento.</p> <p>Adicionalmente, el licitante debe entregar un plan de los servicios de mantenimiento preventivo para toda la infraestructura de APS-3, durante la vigencia del contrato, para cumplir los niveles de servicio solicitados en este documento.</p>	<p>Se indica en el 5 Documento 5.pdf llamado Gestión de Operaciones a partir del folio 01178 al folio 01202</p> <p>Adicionalmente se incluyen dos anexos en formato Microsoft Project llamados: 5.1 Plan de Mantenimiento Preventivo_ SAT Etapa 1_V3.mpp y 5.2 Plan de Mantenimiento Preventivo_ SAT Etapa 2_V3.mpp</p>
6.	<p>El licitante debe incluir en su propuesta técnica una descripción clara de cómo aprovisionará, entregará e interconectará la mesa de servicio para el proyecto APS-3 como parte de la Gestión de los servicios. Debe incluir los procedimientos y técnicas para implementar y gestionar el proceso, de acuerdo a lo especificado en el presente documento.</p>	<p>Se indica en el 6 Documento 6.pdf llamado Aprovisionamiento e Interconexión de la Mesa de Servicio a partir del folio 01203 al folio 01230</p>
7.	<p>El Licitante debe incluir en su propuesta técnica una descripción clara de cómo aprovisionará y entregará cada uno de los rubros del proceso de Gestión de Requerimientos, incluyendo los procedimientos y técnicas para implementar y gestionar el proceso, de acuerdo a lo especificado en el presente documento.</p> <p>Los rubros que el licitante debe considerar y documentar para el proceso de Gestión de Requerimientos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altas • Bajas • Cambios • Reubicación • Reasignación. • Proyectos o requerimientos masivos 	<p>Se indica en el 7 Documento 7.pdf llamado Gestión de Requerimientos a partir del folio 01231 al folio 01248</p>

ID	Entregable	Indicar la ubicación dentro de su propuesta (número de carpeta, sección, página, párrafo, entre otros) el cumplimiento a este requerimiento
8.	El licitante debe incluir en su propuesta técnica una descripción clara de cómo aprovisionará y entregará el proceso de Gestión de Incidentes y Problemas . Debe incluir los procedimientos y técnicas para implementar y gestionar el proceso, de acuerdo a lo especificado en el presente documento.	Se indica en el 8 Documento 8.pdf llamado Gestión de Incidentes y Problemas a partir del folio 01249 al folio 01270
9.	El licitante debe incluir en su propuesta técnica una descripción clara de cómo aprovisionará y entregará el proceso de Gestión de la Continuidad Operativa . Debe incluir los procedimientos y técnicas para implementar y gestionar el proceso, de acuerdo a lo especificado en el presente documento.	Se indica en el 9 Documento 9.pdf llamado Gestión de la Continuidad Operativa a partir del folio 01271 al folio 01284
10.	El licitante debe incluir en su propuesta técnica una descripción clara de cómo aprovisionará y entregará el proceso de Gestión de activos del servicio. Debe incluir los procedimientos y técnicas para implementar y gestionar el proceso, de acuerdo a lo especificado en el presente documento. Los rubros que el licitante debe considerar y documentar a detalle para el proceso de Gestión de activos del servicio son: <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de gestión de activos • Herramienta de administración de inventario y generación de resguardos (SITE) • Resguardo de PS. • Herramienta de administración remota de activos 	Se indica en el 10 Documento 10.pdf llamado Gestión de Activos del Servicio a partir del folio 01285 al folio 01302
11.	El licitante debe incluir en su propuesta técnica una descripción clara de cómo aprovisionará y entregará el proceso de Gestión de la configuración y cambios . Debe incluir los procedimientos y técnicas para implementar y gestionar el proceso, de acuerdo a lo especificado en el presente documento. Los rubros que el licitante debe considerar y documentar a detalle para el proceso de Gestión de la configuración y cambios son: <ul style="list-style-type: none"> • Grupo dedicado a la Generación de imágenes • Proceso de generación e instalación de imágenes 	Se indica en el 11 Documento 11.pdf llamado Gestión de la Configuración y Cambios a partir del folio 01303 al folio 01333
12.	El licitante debe incluir en su propuesta técnica una descripción clara de cómo aprovisionará y entregará el proceso de Gestión de conocimiento y mejora del servicio . Debe incluir los procedimientos y técnicas para implementar y gestionar el proceso, de acuerdo a lo especificado en el presente documento.	Se indica en el 12 Documento 12.pdf llamado Gestión de Conocimiento y Mejora de Servicio a partir del folio 01334 al folio 01349
13.	El licitante debe entregar un documento detallado con la descripción de la estrategia que seguirá para cumplir con los niveles de servicio solicitados en el capítulo Niveles de servicio del presente Anexo Técnico, especificando al menos los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> a) Los mecanismos de medición de la Disponibilidad b) Mecanismos de medición de la confiabilidad del servicio c) Mecanismos de medición de la Entrega del servicio 	Se indica en el 13 Documento 13.pdf llamado Niveles de Servicio a partir del folio 01350 al folio 01383

ID	Entregable	Indicar la ubicación dentro de su propuesta (número de carpeta, sección, página, párrafo, entre otros) el cumplimiento a este requerimiento
14.	Manifestación por escrito, con nombre y firma del representante legal del licitante, que haga constar que contará con las garantías y el soporte de los fabricantes, durante la vigencia del contrato, de los PSs, hardware y software, necesarios para cumplir con los niveles de servicio requeridos para el APS-3 y descritos en este documento. En caso de que el licitante cuente con una carta expedida por el o los fabricantes de la solución, podrá presentarlas como una alternativa a lo solicitado en las líneas anteriores, para cumplir con este requisito.	Se indica en el 14 Documento 14.pdf llamado Manifestación Sobre Garantías y Soporte de Fabricantes en el folio 01384
15.	Manifestación por escrito con nombre y firma del representante legal del licitante, donde manifieste que los equipos propuestos para proporcionar el servicio de APS-3, serán nuevos y de modelo reciente. Adicionalmente deben contar con el soporte garantizado por el fabricante de los mismos durante toda la vigencia del contrato APS-3. La infraestructura propuesta en ningún caso podrá tratarse de equipos re etiquetados, discontinuados, reconstruidos o reciclados ni próximos a discontinuarse.	Se indica en el 15 Documento 15.pdf llamado Manifestación de Equipos Nuevos y de Modelos Recientes en el folio 01385
16.	Carta del licitante, firmada por el representante legal de la empresa, en donde se certifica que el personal designado está capacitado y certificado para soportar el servicio, en las tareas de instalación, puesta en marcha, aprovisionamiento, configuración, monitoreo, administración, seguridad y operación de todos los componentes que formen parte de su solución, durante la vigencia del contrato.	Se indica en el 16 Documento 16.pdf llamado Carta de Certificación de Personal en el folio 01386
17.	Descripción y cumplimiento de herramienta de gestión de activos y administración remota de activos.	Se indica en el 17 Documento 17.pdf llamado Herramienta de gestión de Activos y Administración Remota de Activos del folio 01387 al folio 01459
18.	Descripción y cumplimiento de herramienta de administración de equipos móviles (MDM).	Se indica en el 18 Documento 18.pdf llamado Herramienta para la Administración de Equipos Móviles (MDM) del folio 01460 al folio 01946

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