

Capítulos y Secciones ANEXO 1	Entregables																	
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r
1 Introducción	C																	
1.1 Objetivo del Proyecto APS	C		C															
1.2 Beneficios del Proyecto APS	C				P	P												
1.3 Responsabilidades del Proveedor APS	C				P	P	P											
1.4 Alcance	C																	
1.5 Contrato para los Servicios	C																	
1.6 Situación Actual	C																	
2 Resumen de la estrategia de los servicios																		
2.1 Estrategia de los servicios APS		C																
2.1.1 Componentes del Puesto de Servicio			C															
2.1.1.1 Equipo de Cómputo				C														
2.1.1.2 Accesorios					C													
2.1.1.3 Imagen Base de Software						C												
2.1.1.4 Servicios Operativos							C											
2.1.1.5 Servicios Adicionales								C										
2.2 Asignación de los Servicios									C									
2.3 Plan de Trabajo General y consideraciones										C								
2.3.1 Planeación del arranque											P							
2.3.1.1 Entregables de la Planeación del arranque												C						P
2.3.1.2 Referencial operativo													C					
2.3.1.3 Conformación del Grupo de Administración del Proyecto (GAP)														C				
2.3.1.4 Firma de Acuerdo de Nivel de Operación (OLA's)															C			
2.3.2 Transferencia Operacional															C			
2.3.3 Estabilización de los Servicios																C		
2.3.4 Administración de los Servicios																	C	
2.3.5 Modelo de madurez																		C
2.3.5.1 Actualización de nuevas tecnologías															C			
2.3.5.2 Mejora continua.																C		

Capítulos y Secciones ANEXO 1	Entregables																		
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s
2.3.5.3 Nuevas funcionalidades		C																	
2.4 Descripción del Repositorio de Información de Consulta																		C	
2.5 Roles y Responsabilidades del Servicio de Soporte y mantenimiento del Proveedor APS y/o SAT.								C											
2.6 Límite de Responsabilidad del Proveedor APS con otros Contratos o Servicios.								C											
2.6.1 Cableado de datos y servicios de corriente eléctrica regulada (Proveedor SIITI)								C											
2.6.2 Servicios de telefonía.								C											
2.6.3 Otros proyectos.		C						C											
3 Descripción de los Servicios																			
3.1 Modelo del Servicio por Inmueble		C	C																
3.2 Acerca de los Puestos de Servicio (PS)		C	C																
3.2.1 Descripción de los perfiles de usuario para Puestos de Servicio			C																
3.2.1.1 Perfil Escritorio Base.			C																
3.2.1.2 Perfil Escritorio Potenciado			C																
3.2.1.3 Perfil Escritorio Especial			C																
3.2.1.4 Perfil Móvil Base			C																
3.2.1.5 Perfil Móvil Potenciado			C																
3.2.1.6 Perfil Móvil Especial			C																
3.2.1.7 Perfil Temporal.			C																
3.3 Consideraciones acerca de los Puestos de Servicio.																			
3.3.1 Procesadores.		C																	
3.3.2 Plataformas de cómputo del Proyecto APS		C																	
3.3.2.1 Proceso de actualización tecnológica de las plataformas de cómputo y accesorios adicionales.		C																	
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s

Capítulos y Secciones ANEXO 1	Entregables																		
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s
3.3.2.2 Plataforma propuesta por el proveedor.		C															C		
3.3.2.3 Acerca de los equipos portátiles.		C																	
3.3.3 Accesorios adicionales		C																	
3.3.4 Herramienta de administración, diagnóstico y soporte remoto.									C										
3.3.5 Imagen base de software para las plataformas APS		C																	
3.4 Servicios operativos									C	C						C			
3.4.1 Atención a incidentes.									C	P						C			
3.4.2 Altas, Bajas, Cambios y Reubicaciones (ABC)																C			
3.4.3 Mantenimiento preventivo								C											
3.4.4 Administración de activos Inventory de Hardware y Software							C	C							C				
3.4.5 Espacios físicos.							C												
3.4.6 Capacitación en el uso de servicios APS									C	C									
3.4.6.1 Sistema de educación a distancia del SAT									C	C									
3.4.6.2 Capacitación en el uso de las herramientas de la Mesa de Ayuda del SAT														C					
3.4.6.3 Retiro de activos dentro y al cierre del contrato								C											
3.5 Servicios Adicionales							C												
3.5.1 Aspectos generales y consideraciones del servicio.								C											
3.5.1.1 Reubicación entre inmuebles								C											
3.5.1.2 Habilitación de PS temporal.								C											
3.5.1.3 Actualización de Imagen (por migración de Sistema Operativo).			C					C											
3.5.1.4 Reemplazo de lámpara de proyectores.								C											
4 Acuerdos de Niveles de servicio (SLA's)													C						
4.1 Acuerdos de NS de negocio													C						
4.1.1 Métrica de entrega del servicio	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s

Capítulos y Secciones ANEXO 1	Entregables																		
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s
4.1.2 Métrica de disponibilidad del servicio													C						
4.1.3 Métrica de satisfacción del cliente													C						
4.2 Métricas de niveles de servicio de los PS													C						
4.2.1 Tipos de Servicio													C						
4.2.1.1 Mantenimiento de hardware													C						
4.2.1.2 Mantenimiento de Software													C						
4.2.1.3 Reemplazo de lámpara para proyector.													C						
4.2.1.4 Altas, Bajas, Cambios y Reubicaciones (ABC)													C						
4.2.1.5 Actualización de imagen base de software					C								C						
4.2.1.6 Proyectos													C						
4.2.1.7 Documentación del servicio							P						C						
4.3 Deductivas por incumplimiento de entrega del servicio.													C						
4.3.1 Excepciones de Penalización.													C						
5 Operación del servicio.																			
5.1 Acuerdos de nivel de operación						P	P	P					C						
5.2 Planeación del servicio.	C																		
5.2.1 Subcontratación de Servicio por parte del Proveedor APS																	C		
5.2.2 Planeación del arranque.	C			C															
5.2.3 Consideraciones para la transición.			C																
5.2.4 Calendario de visitas.	C																		
5.2.5 Plan de Migración			C																
5.2.6 Nuevos inmuebles y/o reubicaciones.								C											
5.2.7 Control de cambios.							C												
5.3 Retiro de equipo a la finalización del Contrato			C					C											
5.4 Requerimientos especiales.								C											
5.4.1 Soporte Prioritario.									C										
5.4.2 Paro de operaciones.									C										
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s
5.4.3 Auditorias							C												

Capítulos y Secciones ANEXO 1	Entregables																		
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s
5.4.4 Optimización del servicio.							C												
5.4.5 Monitoreo											C								
5.4.6 Apoyo a la supervisión								C											
5.5 Convenio de Confidencialidad y Resguardo de Información								C											
5.6 Procedimiento de Resolución de Diferencias Técnicas.								C											
5.7 Pólizas de seguros								C											
5.8 Políticas								C											
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s