



Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de los
Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios
No. LA-006E00001-E4-2016

“Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)”

Cd. de México a 25 de mayo de 2016

**Servicio de Administración Tributaria
Presente.**

Apéndice 2 - Gestión del proveedor.

La información contenida en este documento es confidencial y exclusiva para la persona o la entidad a la que va dirigido. Este documento y/o cualquier documento adjunto pueden contener información de carácter privilegiado y/o estar protegidos de cualquier otra forma contra cualquier tipo de revelación de su contenido.



Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de los
Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios
No. LA-006E00001-E4-2016

"Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

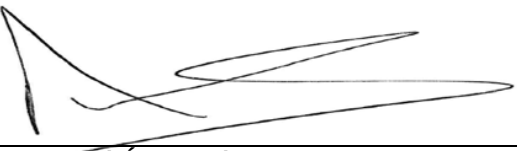
Cd. de México, a 25 de mayo de 2016

**Servicio de Administración Tributaria
Presente.**

Interconecta, S.A. de C.V. manifestamos que conocemos y aceptamos el contenido del documento: **Apéndice 2 - Gestión del proveedor**, publicado por la Convocante como parte del proceso de LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL RESERVADA DE LA COBERTURA DE LOS TRATADOS DE LIBRE COMERCIO ELECTRÓNICA DE SERVICIOS No. LA-006E00001-E4-2016, para la "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)".

De igual modo aceptamos seguir los lineamientos descritos en el mismo.

Atentamente



José Ángel Sánchez Suchil
Apoderado legal de
Interconecta, S.A. de C.V.

APÉNDICE 2

Gestión del Proveedor

(APS-3)

Este apéndice es de carácter informativo, por lo que deberá considerarse como referencias aproximadas y no definitivas.

 SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO	Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información Administración Central de Operación y Servicios Tecnológicos Apéndice 2 Gestión del Proveedor (APS-3)	 SAT Servicio de Administración Tributaria
---	---	---

Índice

1.	Gestión de Proveedores	3
1.1	Definición del Administrador del contrato.....	3
1.2	Diagrama de Implementación.....	5

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
4

 SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información Administración Central de Operación y Servicios Tecnológicos Apéndice 2 Gestión del Proveedor (APS-3)	 SAT Servicio de Administración Tributaria
---	---	---

1. Gestión de Proveedores

El Administrador del contrato establece la forma como se trabajará en relación a este proyecto, los lineamientos operacionales para el proveedor y la manera como se medirá el grado de desempeño. El Administrador del contrato surge de la necesidad de diseñar una estructura operativa orientada a procesos para APS-3, el cual facilitará la relación entre los participantes y su adecuada implantación.

1.1 Definición del Administrador del contrato

El Administrador del contrato comprende los principales aspectos que controlarán la operación del servicio APS-3. Dicho modelo establece la organización y los roles que participarán por parte del SAT dentro del Proyecto. Cada rol tendrá una definición específica de perfil y funciones para definir claramente su involucramiento en el servicio de APS-3. El Administrador del contrato además establece esquemas operativos o procesos que incluyen procedimientos específicos para la ejecución de cada una de las tareas establecidas. Por otra parte se presentan las políticas de operación de cada uno de estos procesos y esquemas, y los indicadores de desempeño de los mismos.

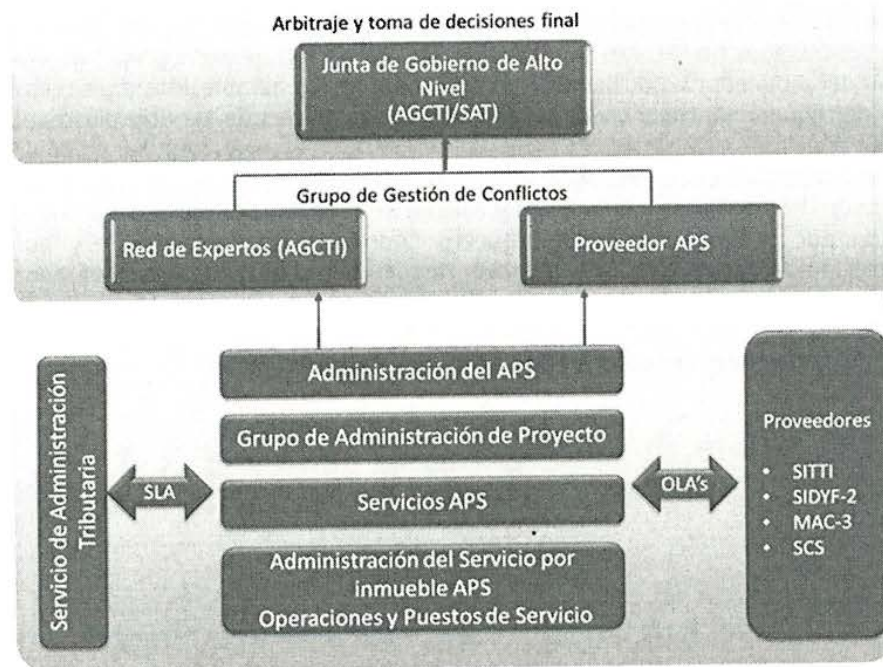


Diagrama 1

 SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información Administración Central de Operación y Servicios Tecnológicos Apéndice 2 Gestión del Proveedor (APS-3)	 SAT Servicio de Administración Tributaria
---	---	---

Es importante resaltar que el Administrador del contrato brinda un marco referencial que servirá para demarcar los servicios de administración, operación y suministro de equipo de cómputo, especializado y accesorios y demás servicios relacionados en términos generales y será objeto de modificaciones y/o actualizaciones durante la Fase de Planificación para llegar a su versión final que será acordada y difundida a las instancias que tengan relación con él. En ningún caso podrá contraponerse a lo establecido en las Bases y todos sus documentos anexos. Administrador del contrato comprende tres niveles de organización para la toma de decisiones, a continuación, se describe cada uno de ellos:

1. **Junta de Gobierno de Alto Nivel:** Grupo conformado por miembros de Alta Dirección del SAT, así como miembros que ella designe para la resolución de controversias con el proveedor adjudicado. Es la responsable como última instancia para poder ejercer libremente su facultad en la toma de decisiones y arbitraje final.
2. **Grupo de Gestión de Conflictos:** Integrado por una Red de Expertos sobre los dominios tecnológicos de los servicios de APS-3, tanto miembros del SAT como de los proveedores de servicio, convocados a solicitud del Grupo de Administración de Proyectos (GAP). El objetivo de este GAP es analizar y plantear una solución a los problemas y conflictos que existan entre el SAT y el proveedor adjudicado, relacionados con los servicios y/o los niveles de servicio ofrecidos. Es importante mencionar que las penalizaciones y/o deductivas que resulten del desempeño de los servicios contratados no estarán supeditados a la realización de dicho grupo, así como tampoco la obligación del proveedor adjudicado de cumplir los tiempos establecidos para resolución de fallas, atención de requerimientos y todos y cada uno de los niveles de servicio plasmados en el Anexo Técnico.
3. **Grupo de Administración del APS-3:** Equipo encargado de coordinar, supervisar y administrar las actividades relacionadas a la entrega y calidad de servicios por parte del proveedor adjudicado, coordinado por el responsable del proyecto (Administrador del APS-3) y por el Grupo de Administración del Proyecto (GAP). El presente documento describe detalladamente los roles que intervienen en el equipo APS-3.

El Administrador del contrato está conformado por los siguientes dominios:

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
4
6

 SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO	Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información Administración Central de Operación y Servicios Tecnológicos Apéndice 2 Gestión del Proveedor (APS-3)	 SAT Servicio de Administración Tributaria
---	---	---

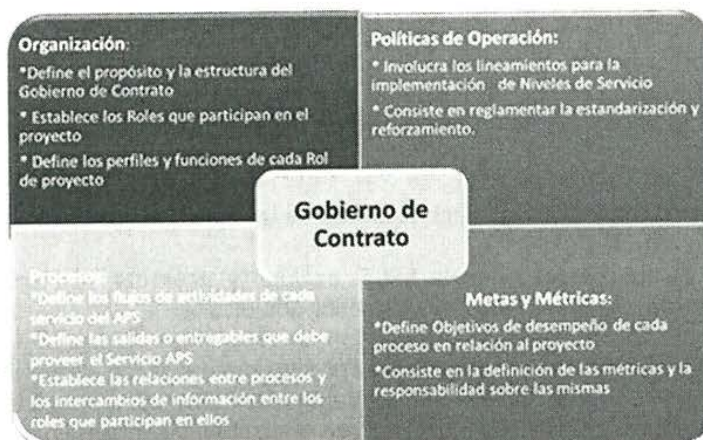


Diagrama 2

1.2 Diagrama de Implementación

En el siguiente diagrama ilustra la implementación de la solución en cada Localidad en el SAT.

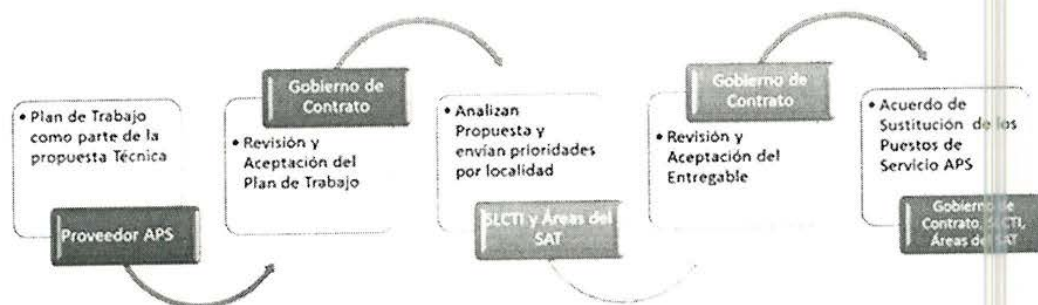


Diagrama 3

En dónde:

1. El proveedor adjudicado entrega al Administrador del contrato junto con la Propuesta Técnica el plan de trabajo general de acuerdo a la información emitida en el Anexo Técnico.
2. Administrador del contrato trabaja con base al plan de trabajo general entregado en la propuesta técnica, la analiza y valida con respecto al Anexo Técnico y bases de la licitación.

 SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información Administración Central de Operación y Servicios Tecnológicos Apéndice 2 Gestión del Proveedor (APS-3)	 SAT Servicio de Administración Tributaria
---	---	---

3. Las Áreas Sustantivas analizan y emiten sus prioridades para la implementación por medio de la Subadministración de Servicios Locales de Tecnologías de la Información (SSLTI), así como los contactos para el seguimiento de la implementación del proyecto (Red de Expertos), respetando las ventanas de tiempo de cada localidad.

4. Administrador del contrato y SSLTI valida el resultado de las áreas sustantivas en cuanto a la solución.

5. Las Áreas Sustantivas en conjunto con la SSLTI evalúan y acuerdan el Plan de implementación y despliegue de PS de acuerdo a la propuesta del proveedor adjudicado.

6. El Administrador del contrato recibe por medio del SSLTI el resultado de las áreas sustantivas para instruir al proveedor adjudicado que ejecute el plan detallado. Coordinación de las etapas de Planeación, Implementación, Estabilización y Operación del Contrato (Ejecución y control).

M J

1

6
8