



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:**

iii.a) ESQUEMA ESTRUCTURAL

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:**

INDICE

INTRODUCCIÓN	2
Organigrama para implementación	3
Organigrama para operación	5
Operación > Atención de Requerimientos > Personal en Campo.....	7
Operación > Atención de Requerimientos > Especialista en campo / Central	10

INTRODUCCIÓN

Interconecta S.A. de C.V. en adelante “**Interconecta**” desarrolla el presente documento cumpliendo con todos los requisitos solicitados en las bases 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)**” y su junta de aclaraciones.

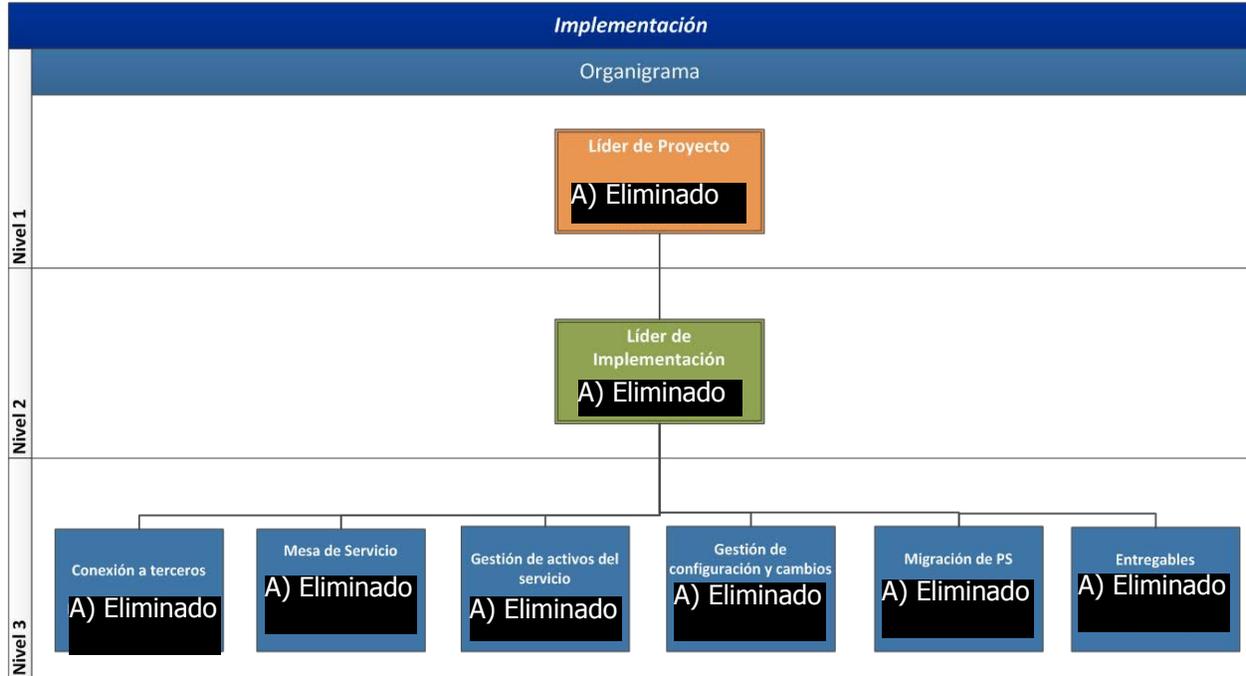
La estructura organizacional estará alineada a la consecución de cada una de las fases requeridas para APS3: **(1)** Implementación y **(2)** Operación.



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)”

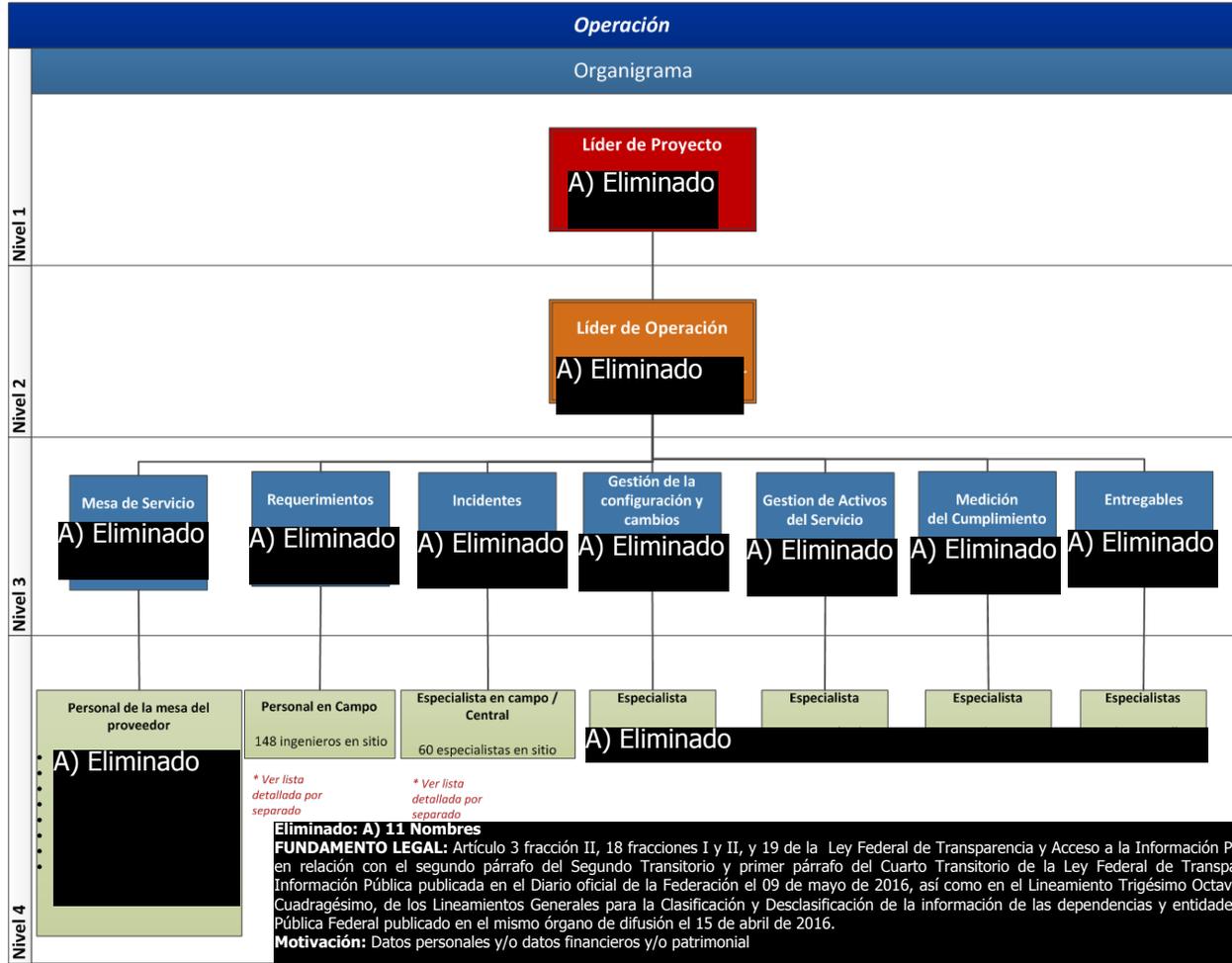
ORGANIGRAMA PARA IMPLEMENTACIÓN



Rol	Responsabilidades
Nivel 1 – Líder de proyecto	<p>Tiene claridad sobre la visión del proyecto, hitos y riesgos. Es responsable de coordinar las actividades del resto del equipo, reportar avance, y es punto de escalación para la resolución de problemas.</p> <p>Tiene las siguientes credenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en administración de proyectos • Conocimientos en ITIL y PMP • Coordinar los recursos que forman parte del proyecto • Experiencia en proyectos similares, donde se demuestre provisión, mantenimiento, soporte, administración y monitoreo de PS y accesorios. • Certificación en PMP • Certificación ITIL v3 Foundation
Nivel 2 – Líder de implementación	<p>Es responsable de todos los aspectos técnicos y de dar dirección al resto de los equipos de Nivel 3 (<i>ver lista a continuación sobre esta misma tabla</i>).</p> <p>Tiene las siguientes credenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en ITIL • Conocimientos en entrega y despliegue, transición de servicios de TI, planificación, validación y pruebas • Coordinar a los recursos técnicos y operativos que forman parte del proyecto • Certificación en al menos un curso de nivel intermedio de ITILv3 LifeCycle o Capability

<p>Nivel 3 – Conexión a terceros</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la correcta conexión de terceros hacia los Centros de Datos del SAT para la correcta transmisión de información y servicios del licitante adjudicado-SAT • Garantizar que creen los entornos de pruebas y reproducción necesarios • Garantizar que lo anterior se ajuste a reglas y políticas definidas por personal de Seguridad de la Información y comunicaciones del SAT
<p>Nivel 3 – Mesa de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la instalación, integración, habilitación, sincronización y apegada al desarrollo en operación de la MS SAT • Garantizar que lo anterior se ajuste a políticas definidas por personal de Seguridad de la Información y comunicaciones del SAT • Garantizar que creen los entornos de pruebas y reproducción necesarios • Garantizar que realicen todas las pruebas necesarias para asegurar la adecuación del nuevo servicio a los requisitos predefinidos • Garantizar que se establezcan planes de roll-out (<i>despliegue</i>) y roll-back (<i>retorno a la última versión estable</i>) • Garantizar que se cierre el proceso de cambio con una detallada revisión post-implementación
<p>Nivel 3 – Gestión de activos del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la instalación, integración, habilitación, sincronización de la Herramienta de administración remota de activos, Herramienta de administración de inventario y generación de resguardos (<i>SITE</i>) y Esquema de Gestoría de acuerdo a lo solicitado en el Anexo técnico • Garantizar que lo anterior se ajuste a políticas definidas por personal de Seguridad de la Información y comunicaciones del SAT • El Gestor de Instalaciones de TI se ocupa de gestionar el entorno físico donde se encuentra ubicada la infraestructura de TI. Esto incluye todos los aspectos de gestión del entorno, como los concernientes a fuentes de energía, acondicionamiento del aire, la gestión de accesibilidad a los edificios y la monitorización de ambientes • Garantizar que creen los entornos de pruebas y reproducción necesarios
<p>Nivel 3 – Gestión de configuración y cambios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generar las imágenes en los PS, sistema operativo y software base (<i>Imagen Base e Imagen de Implementación</i>) • Mantener procesos y procedimientos para todos los cambios
<p>Nivel 3 – Migración de PS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar los tiempos el plan de migración de PS • Generar procedimientos de implementación • Realizar el despliegue de equipos conforme a los acuerdos realizados con el SAT • Realizar una liberación y despliegue sin impacto al negocio y siguiendo las mejores prácticas
<p>Nivel 3 – Entregables</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que los entregables periódicos y por única vez sean entregados en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido en el Anexo técnico durante la fase de implementación

ORGANIGRAMA PARA OPERACIÓN



Rol	Responsabilidad
Nivel 1 – Líder de proyecto	<p>Tiene claridad sobre la visión del proyecto, hitos y riesgos. Es responsable de coordinar las actividades del resto del equipo, reportar avance, y es punto de escalación para la resolución de problemas.</p> <p>Tiene las siguientes credenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en administración de proyectos • Conocimientos en ITIL y PMP • Coordinar los recursos que forman parte del proyecto • Experiencia en proyectos similares, donde se demuestre provisión, mantenimiento, soporte, administración y monitoreo de PS y accesorios. • Certificación en PMP • Certificación ITIL v3 Foundation

<p>Nivel 2 – Líder de operación</p>	<p>Planeación y coordinación de todas las actividades relacionadas con la entrega de los servicios, mesa de servicio, soporte y mantenimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de todas las actividades de la Gestión de los Servicios en el Proyecto. • Garantizar que todas las actividades operativas cotidianas se lleven a cabo puntual y confiablemente. <p>Tiene las siguientes credenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en ITIL • Conocimientos en mesa de servicio, gestión de incidentes y problemas • Coordinar a los recursos técnicos y operativos que forman parte del proyecto • Certificación en al menos un curso de nivel intermedio de ITILv3 LifeCycle o Capability
<p>Nivel 3 – Mesa de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que se reciban y canalicen eventos las 24 hrs. del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año (24x7x365) • Garantizar que se reciban, registren, analicen, resuelvan y canalicen los reportes de incidentes o requerimientos • Garantizar el seguimiento y documentar en la herramienta de MS SAT las acciones ejecutadas hasta su solución • Garantizar que se mantengan a los usuarios informados acerca del estado y grado de avance de sus solicitudes e incidentes
<p>Nivel 3 – Requerimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de gestionar las peticiones de usuarios en la prestación del servicio
<p>Nivel 3 – Incidentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de registrar todas las incidencias que afecten a la calidad del servicio y restaurarlo a los niveles acordados de calidad en el más breve plazo posible • Representa la primera fase de escalado de incidentes, cuando no se pueden solucionar en el marco de los niveles de servicio acordados
<p>Nivel 3 – Gestión de configuración y cambios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generar las imágenes en los PS, sistema operativo y software base (Imagen Base) • Actualización de las imágenes base para todas las versiones de los PS por lo menos cada 6 meses • Mantener procesos y procedimientos para todos los cambios
<p>Nivel 3 – Gestión de activos del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la correcta funcionalidad de la Herramienta de administración remota de activos, Herramienta de administración de inventario y generación de resguardos (SITE) y Esquema de Gestoría de acuerdo a lo solicitado en el Anexo técnico • Garantizar que las aplicaciones y los sistemas que proveen la funcionalidad necesaria para los servicios de TI estén disponibles • Garantizar el desarrollo y el mantenimiento de aplicaciones personalizadas • Garantizar que creen los entornos de pruebas y reproducción necesarios
<p>Nivel 3 – Medición del Cumplimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de negociar los acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y de velar que se cumplan.



	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de asegurar que los acuerdos de Nivel Operacional (OLA) sean adecuados para los niveles de servicio acordados• Vigilar e informa acerca de los niveles de servicio
Nivel 3 – Entregables	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de asegurar que los entregables periódicos, por única vez y bajo demanda sean entregados en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido en el Anexo técnico

OPERACIÓN > ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS > PERSONAL EN CAMPO

- A) Eliminado
- 1.
 - 2.
 - 3.
 - 4.
 - 5.
 - 6.
 - 7.
 - 8.
 - 9.
 - 10.
 - 11.
 - 12.
 - 13.
 - 14.
 - 15.
 - 16.
 - 17.
 - 18.
 - 19.
 - 20.
 - 21.
 - 22.
 - 23.
 - 24.
 - 25.
 - 26.
 - 27.
 - 28.
 - 29.
 - 30.
 - 31.
 - 32.
 - 33.
 - 34.
 - 35.
 - 36.
 - 37.
 - 38.

Eliminado: A) 38 Nombres
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial



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)”

39. A) Eliminado

- 40.
- 41.
- 42.
- 43.
- 44.
- 45.
- 46.
- 47.
- 48.
- 49.
- 50.
- 51.
- 52.
- 53.
- 54.
- 55.
- 56.
- 57.
- 58.
- 59.
- 60.
- 61.
- 62.
- 63.
- 64.
- 65.
- 66.
- 67.
- 68.
- 69.
- 70.
- 71.
- 72.
- 73.
- 74.
- 75.
- 76.
- 77.
- 78.
- 79.
- 80.
- 81.
- 82.
- 83.
- 84.
- 85.
- 86.
- 87.
- 88.
- 89.
- 90.

Eliminado: A) 52 Nombres

FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.

Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial



91. A) Eliminado

- 92.
- 93.
- 94.
- 95.
- 96.
- 97.
- 98.
- 99.
- 100
- 101
- 102
- 103
- 104
- 105
- 106
- 107
- 108
- 109
- 110
- 111
- 112
- 113
- 114
- 115
- 116
- 117
- 118
- 119
- 120
- 121
- 122
- 123
- 124
- 125
- 126
- 127
- 128
- 129
- 130
- 131
- 132
- 133
- 134
- 135
- 136
- 137
- 138
- 139
- 140
- 141
- 142

Eliminado: A) 52 Nombres

FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la Información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.

Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial



- 143. A) Eliminado
- 144.
- 145.
- 146.
- 147.
- 148.

OPERACIÓN > ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS > ESPECIALISTA EN CAMPO / CENTRAL

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.
- 16.
- 17.
- 18.
- 19.
- 20.
- 21.
- 22.
- 23.
- 24.
- 25.
- 26.
- 27.
- 28.
- 29.
- 30.
- 31.
- 32.
- 33.
- 34.
- 35.
- 36.
- 37.
- 38.
- 39.

Eliminado: A) 45 Nombres
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial



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)”

40.	
41.	
42.	
43.	
44.	
45.	
46.	
47.	
48.	
49.	
50.	
51.	
52.	
53.	
54.	
55.	
56.	
57.	
58.	
59.	
60.	

Atentamente

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

Eliminado: A) 21 Nombres

FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.

Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial