

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)"



PUNTOS Y PORCENTAJES

iii. PROPUESTA DE TRABAJO

iii.a) METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

iii.a.1) Metodología para la Prestación del Servicio (Propuesta Técnica)

ID	Descripción del o los documentos que esta integrando	Carpeta	Página	Formato
1.	Suscripción de la totalidad de los capítulos y secciones contenidos en este Anexo Técnico, 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.	ID 01 ANEXO TÉCNICO Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)	01 al 96	PDF
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.	ID 02 Plan de Trabajo General APS-3	01 al 18	Microsoft Project
		ID 02a Descriptivo del Plan de Trabajo General APS-3	01 al 09	PDF

ID	Descripción del o los documentos que esta integrando	Carpeta	Página	Formato
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.	ID 03 Arquitectura Global	01 al 1935	PDF
4.	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 · 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	ID 04 Metodología para procesos	01 al 40	PDF
4a.	Adicionalmente, el licitante deberá presentar una manifestación por escrito firmada por el representante legal en donde se comprometa a apegarse a las mejores prácticas mencionadas en este requisito para los procesos de servicio aquí citados.	ID 04a. Escrito de mejores prácticas	01 al 02	PDF
5.	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.	ID 05 Gestión de operaciones	01 al 13	PDF
5a.	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.	ID 05a Plan de servicios de mantenimiento preventivo	01 al 04	PDF

ID	Descripción del o los documentos que esta integrando	Carpeta	Página	Formato
6.	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.	ID 06 Mesa de servicio	01 al 07	PDF
7.	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. Los rubros que el licitante debe considerar y documentar para el proceso de Gestión de Requerimientos son: · Altas · Bajas · Cambios · Reubicación · Reasignación. · Proyectos o requerimientos masivos	ID 07 Gestión de requerimientos	01 al 21	PDF
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.	ID 08 Gestión de Incidentes y Problemas	01 al 10	PDF
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.	ID 09 Gestión de la Continuidad Operativa	01 al 08	PDF
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: · Herramienta de gestión de activos · Herramienta de administración de inventario y generación de resguardos (SITE) · Herramienta administración remota de Activos · Resguardo de PS. · Herramienta de administración remota de activos	ID 10 Gestión de activos del servicio	01 al 27	PDF

ID	Descripción del o los documentos que esta integrando	Carpeta	Página	Formato
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: · Grupo dedicado a la Generación de imágenes · Proceso de generación e instalación de imágenes	ID 11 Gestión de la configuración y cambios	01 al 12	PDF
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.	ID 12 Gestión de conocimiento y mejora del servicio	01 al 11	PDF
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: 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	ID 13 Niveles de servicio	01 al 09	PDF
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.	ID 14 Manifestación garantías y soporte en vigencia	01 al 02	PDF
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.	ID 15 Manifestación equipos nuevos	01 al 02	PDF

ID	Descripción del o los documentos que esta integrando	Carpeta	Página	Formato
15a.	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, descontinuados, reconstruidos o reciclados ni próximos a descontinuarse.	ID 15a Soporte garantizado por el fabricante	01 al 19	PDF
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.	ID 16 Carta personal capacitado y certificado	01 al 02	PDF
	Manifestación de conocimiento y aceptación del apendice, incluyendo el Apéndice	Apéndice 1 Relación de inmuebles del SAT.	01 al 12	PDF
	Manifestación de conocimiento y aceptación del apendice, incluyendo el Apéndice	Apéndice 2 Gestión del proveedor.	01 al 08	PDF
	Manifestación de conocimiento y aceptación del apendice, incluyendo el Apéndice	Apéndice 3 Plan de despliegue e implementación.	01 al 14	PDF
	Manifestación de conocimiento y aceptación del apendice, incluyendo el Apéndice	Apéndice 4 Lineamientos de retiro de equipo de cómputo.	01 al 07	PDF
	Manifestación de conocimiento y aceptación del apendice, incluyendo el Apéndice	Apéndice 5 Histórico de los servicios APS.	01 al 13	PDF
	Manifestación de conocimiento y aceptación del apendice, incluyendo el Apéndice	Apéndice 6 Políticas de seguridad para la imagen de software.	01 al 14	PDF
	Manifestación de conocimiento y aceptación del apendice, incluyendo el Apéndice	Apéndice 7 Modelado de servicio.	01 al 12	PDF
	Manifestación de conocimiento y aceptación del apendice, incluyendo el Apéndice	Apéndice 8 Especificaciones técnicas.	01 al 33	PDF
	Manifestación de conocimiento y aceptación del apendice, incluyendo el Apéndice	Apéndice 9 Normatividad de conexión a terceros.	01 al 32	PDF
	Manifestación de conocimiento y aceptación del apendice, incluyendo el Apéndice	Apéndice 10 Comportamiento de la demanda.	01 al 10	PDF
	Manifestación de conocimiento y aceptación del apendice, incluyendo el Apéndice	Sección I Precios unitarios.	01 al 03	PDF
	Manifestación de conocimiento y aceptación del apendice, incluyendo el Apéndice	Sección II Penas convencionales y deducciones por incumplimiento.	01 al 16	PDF
	Manifestación de conocimiento y aceptación del apendice, incluyendo el Apéndice	Sección III Procedimiento para el Trámite de Pago de la Factura.	01 al 07	PDF