

9. PREPARACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

9.1 CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA

Tabla 35, ID

Plan de servicios de mantenimiento preventivo para toda la infraestructura de APS-3, durante toda la vigencia del contrato, para cumplir los niveles de servicio solicitados.

Plan de Mantenimiento

5.3.1 Mantenimiento

MAINBIT S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicado para el servicio APS-3, será responsable de realizar las tareas de mantenimiento de la infraestructura de hardware y software de los PS y accesorios inherentes y adicionales, así como del mantenimiento preventivo de las herramientas propias para la administración, operación y monitoreo del servicio para garantizar y cumplir con los niveles de servicio, apegándose a las mejores prácticas de ITIL.



Diagrama 14: "Diagrama esquemático del mantenimiento"

Programa de mantenimiento preventivo

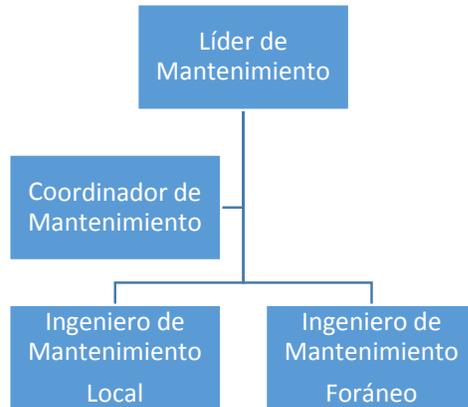
El administrador del contrato definirá los mecanismos para ejecutar el mantenimiento preventivo. Las ventanas de tiempo de mantenimiento deberán ser programadas e informadas con anticipación al administrador del contrato, con objeto de minimizar el impacto en la operación.

El programa de mantenimiento preventivo considera como mínimo los siguientes puntos:

- Limpieza externa del PS.
- Verificación física del cableado lógico y eléctrico.
- Diagnóstico general del funcionamiento tanto del equipo como de sus periféricos.
- La descripción de los procesos asociados al servicio.
- Los recursos humanos y materiales involucrados.
- El tiempo definido para la atención de requerimientos y/o solución de fallas o los compromisos de acuerdo a los niveles de servicio requeridos.
- Los alcances técnicos del mantenimiento y los protocolos de prueba serán propuestos por el licitante adjudicado y autorizados por el administrador del contrato antes de la liberación del plan de trabajo.
- Las rutas de escalamiento correspondientes.

La actividad de mantenimiento preventivo estará controlado por el formato de Checklist de Mantenimiento, con el nombre GS-Checklist-Mantenimiento-Preventivo PS, el cual será validado por el usuario final.

RECURSOS HUMANOS

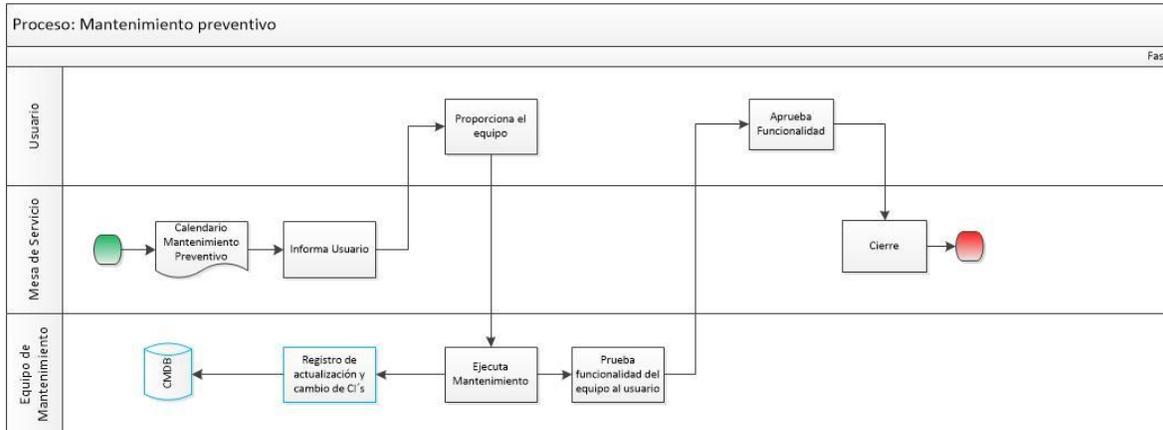


RECURSOS MATERIALES INVOLUCRADOS

Los elementos utilizados para la elaboración del Mantenimiento son los siguientes.

Soplador y extractor de aire o en su defecto aire comprimido	
Limpiador de Carcasas	
Líquido limpiador de Pantallas	
Franela Gris	
Unidad de Almacenamiento portátil mínimo de 2 gb	
Juego de desarmador	

Diagrama de mantenimiento preventivo



Matriz de Escalamiento (Ruta de Escalamiento)

ESCALAMIENTO JERÁRQUICO					
Nombre	Nivel	Teléfono	Correo	Puesto	Horario
a) Eliminado				Director de Infraestructura Tecnológica	09:00 - 19:30
				Subdirector de Arquitectura & QA de Proyectos	
				Director de Operaciones	

ESCALAMIENTO FUNCIONAL					
Nombre	Nivel	Teléfono	Correo	Puesto	Horario
a) Eliminado				Director de Administración de Proyectos	09:00 - 19:30
				Gerente de Mesa de Servicios	
				Administrador de Proyecto	

Eliminado:
 a) Dos párrafos, Nombres, Teléfonos y correos electrónicos.
 Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 113, fracciones I y II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo, fracciones I y III y Cuadragésimo, fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.
Motivación: por corresponder a datos personales concernientes a una persona física identificable y/o datos patrimoniales, económicos, contables, jurídicos y administrativos de una persona moral.

Calendario de mantenimiento por localidad PS y accesorio

Región	Localidad	Inicio días	Días Ejecución	Término Días	Inicio	Fin
CENTRO	AGUASCALIENTES 1	1	30	30	02/07/2017	01/08/2017
CENTRO	ADUANA DE AGUASCALIENTES	35	25	59	05/08/2017	30/08/2017
CENTRO	COLIMA 1	30	40	69	31/07/2017	09/09/2017
CENTRO	ADUANA DE MANZANILLO	71	40	110	10/09/2017	20/10/2017
CENTRO	MÉXICO 1	1	45	45	02/07/2017	16/08/2017
CENTRO	ADUANA DE TOLUCA	46	25	70	16/08/2017	10/09/2017
CENTRO	MÉXICO 2	20	101	120	21/07/2017	30/10/2017
CENTRO	GUANAJUATO 2	1	40	40	02/07/2017	11/08/2017
CENTRO	ADUANA DE GUANAJUATO	42	20	61	12/08/2017	01/09/2017
CENTRO	GUANAJUATO 3	30	45	74	31/07/2017	14/09/2017
CENTRO	GUANAJUATO 1	60	30	89	30/08/2017	29/09/2017
CENTRO	HIDALGO 1	45	60	104	15/08/2017	14/10/2017
CENTRO	JALISCO 2	1	90	90	02/07/2017	30/09/2017
CENTRO	JALISCO 3	20	60	79	21/07/2017	19/09/2017
CENTRO	JALISCO 4	80	30	109	19/09/2017	19/10/2017
CENTRO	JALISCO 1	30	45	74	31/07/2017	14/09/2017
CENTRO	ADUANA DE GUADALAJARA	75	30	104	14/09/2017	14/10/2017
CENTRO	JALISCO 5	60	30	89	30/08/2017	29/09/2017
CENTRO	MICHOACÁN 1	1	51	51	02/07/2017	22/08/2017
CENTRO	MICHOACÁN 2	52	35	86	22/08/2017	26/09/2017
CENTRO	ADUANA DE LÁZARO CÁRDENAS	87	25	111	26/09/2017	21/10/2017
CENTRO	MORELOS 1	60	40	99	30/08/2017	09/10/2017
CENTRO	NAYARIT 1	60	40	99	30/08/2017	09/10/2017
CENTRO	QUERÉTARO 1	20	60	79	21/07/2017	19/09/2017
CENTRO	ADUANA DE QUERÉTARO	81	20	100	20/09/2017	10/10/2017
CENTRO	SAN LUIS POTOSÍ 1	30	45	74	31/07/2017	14/09/2017
CENTRO	ZACATECAS 1	61	31	91	31/08/2017	01/10/2017
CENTRO-DF	DISTRITO FEDERAL 5	1	120	120	02/07/2017	30/10/2017
CENTRO-DF	ADUANA DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO	20	60	79	21/07/2017	19/09/2017
CENTRO-DF	ADUANA DE MÉXICO	81	30	110	20/09/2017	20/10/2017
CENTRO-DF	DISTRITO FEDERAL 2	20	101	120	21/07/2017	30/10/2017
CENTRO-DF	DISTRITO FEDERAL 1	20	101	120	21/07/2017	30/10/2017
CENTRO-DF	DISTRITO FEDERAL 3	20	101	120	21/07/2017	30/10/2017
CENTRO-DF	DISTRITO FEDERAL 4	20	101	120	21/07/2017	30/10/2017
NORTE	BAJA CALIFORNIA 2	1	53	53	02/07/2017	24/08/2017
NORTE	ADUANA DE TIJUANA	54	43	96	24/08/2017	06/10/2017
NORTE	ADUANA DE ENSENADA	91	30	120	30/09/2017	30/10/2017
NORTE	ADUANA DE TECATE	54	15	68	24/08/2017	08/09/2017



<http://www.mainbit.com.mx>

NORTE	BAJA CALIFORNIA 3	69	37	105	08/09/2017	15/10/2017
NORTE	BAJA CALIFORNIA 1	20	35	54	21/07/2017	25/08/2017
NORTE	ADUANA DE MEXICALI	55	30	84	25/08/2017	24/09/2017
NORTE	BAJA CALIFORNIA SUR 1	20	45	64	21/07/2017	04/09/2017
NORTE	BAJA CALIFORNIA SUR 2	65	45	109	04/09/2017	19/10/2017
NORTE	ADUANA DE LA PAZ	30	40	69	31/07/2017	09/09/2017
NORTE	CHIHUAHUA 1	1	50	50	02/07/2017	21/08/2017
NORTE	ADUANA DE CHIHUAHUA	51	22	72	21/08/2017	12/09/2017
NORTE	ADUANA DE OJINAGA	51	15	65	21/08/2017	05/09/2017
NORTE	CHIHUAHUA 2	20	43	62	21/07/2017	02/09/2017
NORTE	ADUANA DE CIUDAD JUÁREZ	63	43	105	02/09/2017	15/10/2017
NORTE	ADUANA DE PUERTO PALOMAS	106	15	120	15/10/2017	30/10/2017
NORTE	COAHUILA DE ZARAGOZA 2	1	60	60	02/07/2017	31/08/2017
NORTE	ADUANA DE TORREÓN	61	25	85	31/08/2017	25/09/2017
NORTE	COAHUILA DE ZARAGOZA 1	86	35	120	25/09/2017	30/10/2017
NORTE	COAHUILA DE ZARAGOZA 3	30	30	59	31/07/2017	30/08/2017
NORTE	ADUANA DE PIEDRAS NEGRAS	60	22	81	30/08/2017	21/09/2017
NORTE	ADUANA DE CIUDAD ACUÑA	82	15	96	21/09/2017	06/10/2017
NORTE	DURANGO 1	60	37	96	30/08/2017	06/10/2017
NORTE	NUEVO LEÓN 2	1	75	75	02/07/2017	15/09/2017
NORTE	ADUANA DE COLOMBIA	76	20	95	15/09/2017	05/10/2017
NORTE	NUEVO LEÓN 1	30	45	74	31/07/2017	14/09/2017
NORTE	ADUANA DE MONTERREY	75	25	99	14/09/2017	09/10/2017
NORTE	NUEVO LEÓN 3	60	45	104	30/08/2017	14/10/2017
NORTE	SINALOA 1	1	45	45	02/07/2017	16/08/2017
NORTE	SINALOA 3	46	30	75	16/08/2017	15/09/2017
NORTE	SINALOA 2	76	45	120	15/09/2017	30/10/2017
NORTE	ADUANA DE MAZATLÁN	76	30	105	15/09/2017	15/10/2017
NORTE	SONORA 1	1	50	50	02/07/2017	21/08/2017
NORTE	SONORA 2	51	40	90	21/08/2017	30/09/2017
NORTE	ADUANA DE GUAYMAS	91	20	110	30/09/2017	20/10/2017
NORTE	SONORA 3	30	40	69	31/07/2017	09/09/2017
NORTE	ADUANA DE NOGALES	70	30	99	09/09/2017	09/10/2017
NORTE	ADUANA DE NACO	70	22	91	09/09/2017	01/10/2017
NORTE	ADUANA DE AGUA PRIETA	92	20	111	01/10/2017	21/10/2017
NORTE	ADUANA DE SAN LUIS RÍO COLORADO	85	25	109	24/09/2017	19/10/2017
NORTE	ADUANA DE SONOYTA	85	20	104	24/09/2017	14/10/2017
NORTE	ADUANA DE NUEVO LAREDO	1	48	48	02/07/2017	19/08/2017
NORTE	TAMAULIPAS 3	49	35	83	19/08/2017	23/09/2017
NORTE	ADUANA DE CIUDAD CAMARGO	84	20	103	23/09/2017	13/10/2017
NORTE	ADUANA DE CIUDAD MIGUEL ALEMÁN	84	20	103	23/09/2017	13/10/2017
NORTE	TAMAULIPAS 4	50	35	84	20/08/2017	24/09/2017
NORTE	ADUANA DE CIUDAD REYNOSA	85	30	114	24/09/2017	24/10/2017
NORTE	TAMAULIPAS 2	30	37	66	31/07/2017	06/09/2017
NORTE	ADUANA DE MATAMOROS	67	37	103	06/09/2017	13/10/2017
SUR	CAMPECHE 1	30	40	69	31/07/2017	09/09/2017
SUR	ADUANA DE CIUDAD DEL CARMEN	71	15	85	10/09/2017	25/09/2017
SUR	CHIAPAS 2	1	30	30	02/07/2017	01/08/2017



<http://www.mainbit.com.mx>

SUR	ADUANA DE CIUDAD HIDALGO	31	45	75	01/08/2017	15/09/2017
SUR	CHIAPAS 1	76	40	115	15/09/2017	25/10/2017
SUR	GUERRERO 1	20	35	54	21/07/2017	25/08/2017
SUR	ADUANA DE ACAPULCO	56	20	75	26/08/2017	15/09/2017
SUR	GUERRERO 2	77	30	106	16/09/2017	16/10/2017
SUR	OAXACA 1	30	60	89	31/07/2017	29/09/2017
SUR	ADUANA DE SALINA CRUZ	90	20	109	29/09/2017	19/10/2017
SUR	PUEBLA 2	1	60	60	02/07/2017	31/08/2017
SUR	ADUANA DE PUEBLA	62	20	81	01/09/2017	21/09/2017
SUR	PUEBLA 1	30	60	89	31/07/2017	29/09/2017
SUR	QUINTANA ROO 2	1	40	40	02/07/2017	11/08/2017
SUR	ADUANA DE CANCÚN	41	30	70	11/08/2017	10/09/2017
SUR	QUINTANA ROO 1	41	30	70	11/08/2017	10/09/2017
SUR	ADUANA SUBTENIENTE LÓPEZ	71	20	90	10/09/2017	30/09/2017
SUR	TABASCO 1	30	50	79	31/07/2017	19/09/2017
SUR	ADUANA DOS BOCAS	81	20	100	20/09/2017	10/10/2017
SUR	TAMAULIPAS 1	1	35	35	02/07/2017	06/08/2017
SUR	TAMAULIPAS 5	36	35	70	06/08/2017	10/09/2017
SUR	ADUANA DE TAMPICO	71	20	90	10/09/2017	30/09/2017
SUR	ADUANA DE ALTAMIRA	91	30	120	30/09/2017	30/10/2017
SUR	TLAXCALA 1	60	35	94	30/08/2017	04/10/2017
SUR	VERACRUZ 2	1	50	50	02/07/2017	21/08/2017
SUR	ADUANA DE VERACRUZ	51	45	95	21/08/2017	05/10/2017
SUR	ADUANA DE COATZACOALCOS	83	20	102	22/09/2017	12/10/2017
SUR	VERACRUZ 3	30	45	74	31/07/2017	14/09/2017
SUR	VERACRUZ 1	75	45	119	14/09/2017	29/10/2017
SUR	VERACRUZ 5	30	40	69	31/07/2017	09/09/2017
SUR	ADUANA DE TUXPAN	71	20	90	10/09/2017	30/09/2017
SUR	VERACRUZ 4	60	40	99	30/08/2017	09/10/2017
SUR	YUCATÁN 1	30	45	74	31/07/2017	14/09/2017
SUR	ADUANA DE PROGRESO	76	25	100	15/09/2017	10/10/2017

La información contenida en este documento es de carácter informativo, por lo que deberá considerarse como referencia aproximada y no definitiva. Sujeta a cambios de común acuerdo.

Calendario de mantenimiento de herramientas propias

Servicio	Frecuencia	Inicio	Duración
SCAP	Anual	02/07/2017	15 días
MESA DE SERVICIO	Anual	02/07/2017	15 días
MDM	Anual	02/07/2017	15 días
HERRAMIENTA MONITOREO	Anual	02/07/2017	15 días

La información contenida en este documento es de carácter informativo, por lo que deberá considerarse como referencia aproximada y no definitiva. Sujeta a cambios de común acuerdo.

El mantenimiento preventivo de las herramientas propias para la administración, operación y monitoreo del servicio para garantizar y cumplir con los niveles de servicio, apeguándose a las mejores prácticas de ITIL (IT Infrastructure Library).

El administrador del contrato solicitará el plan de mantenimiento preventivo de la plataforma instalada, por lo tanto, el licitante adjudicado debe considerarlo en el calendario de los servicios, mismo que será validado y autorizado por el SAT, revisando que no afecte los períodos críticos de la operación.

Matriz RACI

Gestión de Operaciones: Mantenimiento Actividades Responsable del proceso (A) = Licitante adjudicado	Roles y responsabilidades R = Encargado A = Responsable del proceso C = Consultado I = Informado			
	Mainbit S.A. C.V.	Administrador del contrato	SADCTI	Usuario
Solicitar mantenimiento preventivo a la plataforma instalada.	I	R	I	
Presentar plan de mantenimientos (tiempos y actividades)	R	I	I	
Realizar mantenimiento preventivo a la plataforma instalada	R	I	I	I

La información contenida en este documento es de carácter informativo, por lo que deberá considerarse como referencia aproximada y no definitiva. Sujeta a cambios de común acuerdo.

Fin de Documento

Romero de Terreros No. 804 Esq. Amores,
Col. Del Valle México, D.F. CP 03100
Tel. 56 39 17 16 Fax: 56 39 17 11



Folio: 00125



<http://www.mainbit.com.mx>



Vía Magna 25 Piso 10, Interlomas C.P. 52785, Huixquilucan, Estado de México

www.mainbit.com.mx

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 37320