Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

Tabla de Contenido

Objetivo 2
Alcance 2
Desarrollo 3
Mantenimiento 3
Gestión Técnica 4
Entrega de material didáctico 12
Anexos 16
Glosario 16

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucia Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucia Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47156

Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V., en lo subsecuente "THEOS", presenta a continuación su **Gestión de Operaciones THEOS** en relación a la 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)".

Objetivo

La gestión de operaciones engloba todas las actividades del día a día dedicadas al mantenimiento de los PS y a asegurar que los servicios se están prestando con la normalidad requerida.
La gestión de operaciones incluye las actividades referentes a la gestión técnica la cual incluye los recursos, conocimientos y habilidades necesarias para asegurar los niveles de servicio y mejorar el conocimiento.
De igual forma en la gestión de operaciones se contemplan las actividades referentes al mantenimiento correctivo y preventivo que permitan mantener en óptimas condiciones la calidad del servicio, asegurar la continuidad de las operaciones, así como el cumplimiento de los niveles de servicio.
Por último, dentro de esta gestión se contemplan aquellas acciones encaminadas a proporcionar el conocimiento a los usuarios acerca del funcionamiento del PS, sistema operativo, herramientas de administración y entrega del material didáctico necesario.

Alcance

El alcance de la gestión de operaciones se refiere a todos y cada uno de los puestos de servicio, accesorios, accesorios, programas y demás herramientas proporcionadas por Theos y que forman parte de esta licitación.

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucia Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucia Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47157

Desarrollo

Mantenimiento

Theos 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 (IT Infrastructure Library).

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

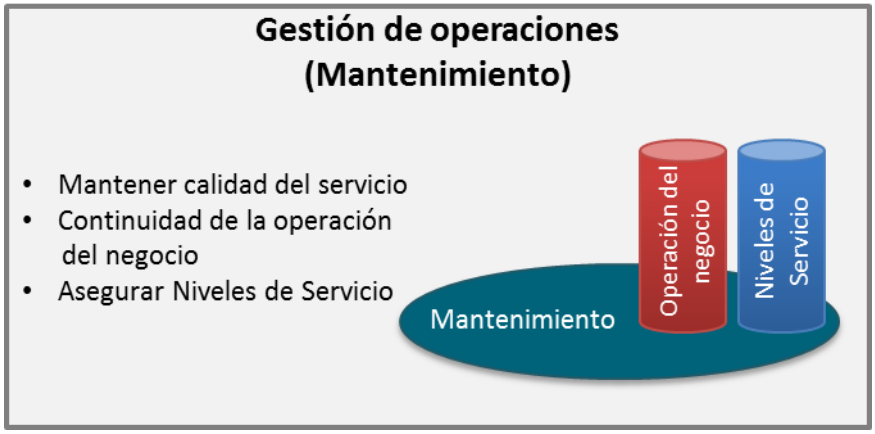
Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47158



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 considera lo siguiente:

- 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.

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47159

- Los alcances técnicos del mantenimiento y los protocolos de prueba serán propuestos por Theos y autorizados por el administrador del contrato antes de la liberación del plan de trabajo.
- Las rutas de escalamiento correspondientes.

Diagrama de flujo

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

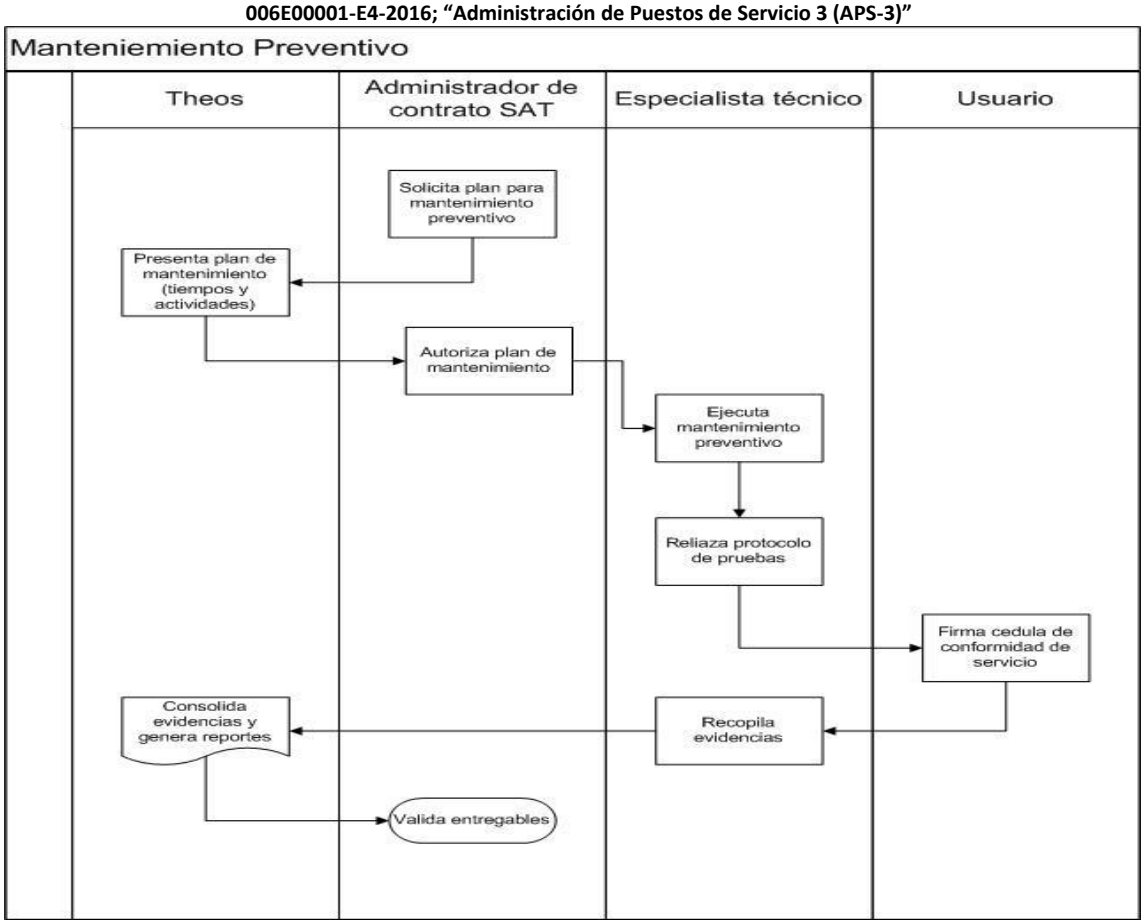
Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47160

Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"



Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucia Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucia Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47161

- El administrador del contrato solicitará el plan de mantenimiento preventivo de la plataforma instalada, por lo tanto, Theos planteará el calendario de los servicios, mismo que será validado y autorizado por el SAT, revisando que no afecte los períodos críticos de la operación.
- Una vez autorizado el plan el equipo de especialistas realizará las actividades de mantenimiento preventivo y se asegurará que el proceso se haya realizado correctamente aplicando el protocolo de pruebas aprobado por SAT.
- El usuario revisará que los servicios se hayan realizado de manera correcta y firmara la cédula o documento que ampara dichos servicios.
- Los especialistas de campo recopilaran las evidencias documentales y las entregaran al administrados de servicios de Theos quién generará los reportes consolidados y entregara la documentación y reportes al administrador de contrato de SAT.
- El administrador del contrato de SAT validará las evidencias y dará por completo el entregable.

Evidencia de la actividad: Entregable bajo demanda, actas de cierre de mantenimiento y formato de recepción del entregable.

Función de control: Medición a través de procedimientos de entregables bajo demanda.

Gestión Técnica

La gestión técnica tiene como finalidad soportar las habilidades técnicas y los recursos necesarios para dar soporte a la operación de los diferentes perfiles de PS y accesorios adicionales del servicio.

Por medio esta Theos tiene la responsabilidad del conocimiento y experiencia técnica, orientando, gestionando y mejorando la operación de los servicios.

Las actividades relacionadas con la atención de incidentes se asocian con el proceso de ejecución de acciones necesarias para solventar algún evento que impida la operación normal del PS incluyendo todos sus componentes, accesorios, software base, parches, drivers y librerías.

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47162

Theos podrá utilizar la herramienta de administración remota de activos del servicio para minimizar el tiempo de solución en los incidentes de los PS. Para aquellos casos en que el soporte remoto no sea opción, la solución de incidentes se deberá llevar a cabo en sitio cumpliendo en todo momento con los niveles de servicio descritos en el capítulo 6 "Niveles de servicio".

Theos proveerá el soporte técnico para todos los componentes de hardware y software que formen parte del servicio y será responsable de proporcionar el o los recursos recurso adecuado para realizar una tarea en específico.

Los servicios de la gestión técnica agruparan las tareas de apoyo y configuración de todos los elementos tecnológicos que conforman la solución que Theos ha propuesto y será su responsabilidad, realizar y coordinar dichas tareas.

La gestión técnica está orientada una asistencia total sobre los procesos listados a continuación.

a) Atención a incidentes

Las funciones relacionadas con la atención de incidentes se asocian con el proceso de ejecución de las acciones necesarias para solventar algún evento que impida la operación normal de la infraestructura.

b) Apoyo Técnico

Las funciones de apoyo técnico se relacionan con tareas auxiliares que son requeridas de manera periódica y aquellas eventuales que se presentan durante la operación diaria y que se encuentran asociadas con la operación de la infraestructura de APS-3.

Theos basará las acciones para brindar el soporte técnico a través de la MS SAT para la atención de reportes y fallas, en sitio o remoto para cumplir con los requerimientos de niveles de servicio. Para éste efecto, soportará las operaciones de soporte técnico los 7 días de la semana, las 24 horas del día, los 365 del año (7x24x365), incluyendo días festivos, feriados, fines de semana, y demás asuetos obligatorios o no). Así mismo, para brindar una mejor y eficiente atención se basará en el apéndice 1 "Relación de inmuebles del SAT" para identificar la ubicación y horarios de cada inmueble de la

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucia Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucia Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47163

institución, misma que durante la vigencia del contrato puede tener altas, bajas o cambios de inmuebles.

Para la ejecución de este servicio Theos gestionará la administración de los mismos a través de su mesa de servicio, para cumplir los niveles de servicio requeridos, así mismo, proporcionará todos los procedimientos necesarios para atender las solicitudes de soporte técnico.

Los servicios de la gestión técnica estarán orientados a una asistencia total sobre los procesos listados a continuación:

- Apoyo en la resolución de incidencias reportadas por el personal del SAT.
- Configuración y optimización de los componentes de la infraestructura para proporcionar los servicios requeridos por el SAT.
- Adiciones, cambios y reemplazos a piezas de hardware sobre los diferentes componentes que forman parte del servicio APS-3.

Theos se compromete a que el personal o ingenieros enviados para realizar apoyo técnico, instalación de algún servicio (hardware o software) estarán capacitados, conocerán los lineamientos y condiciones que el administrador del contrato le especifique.

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47164

Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucia Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucia Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

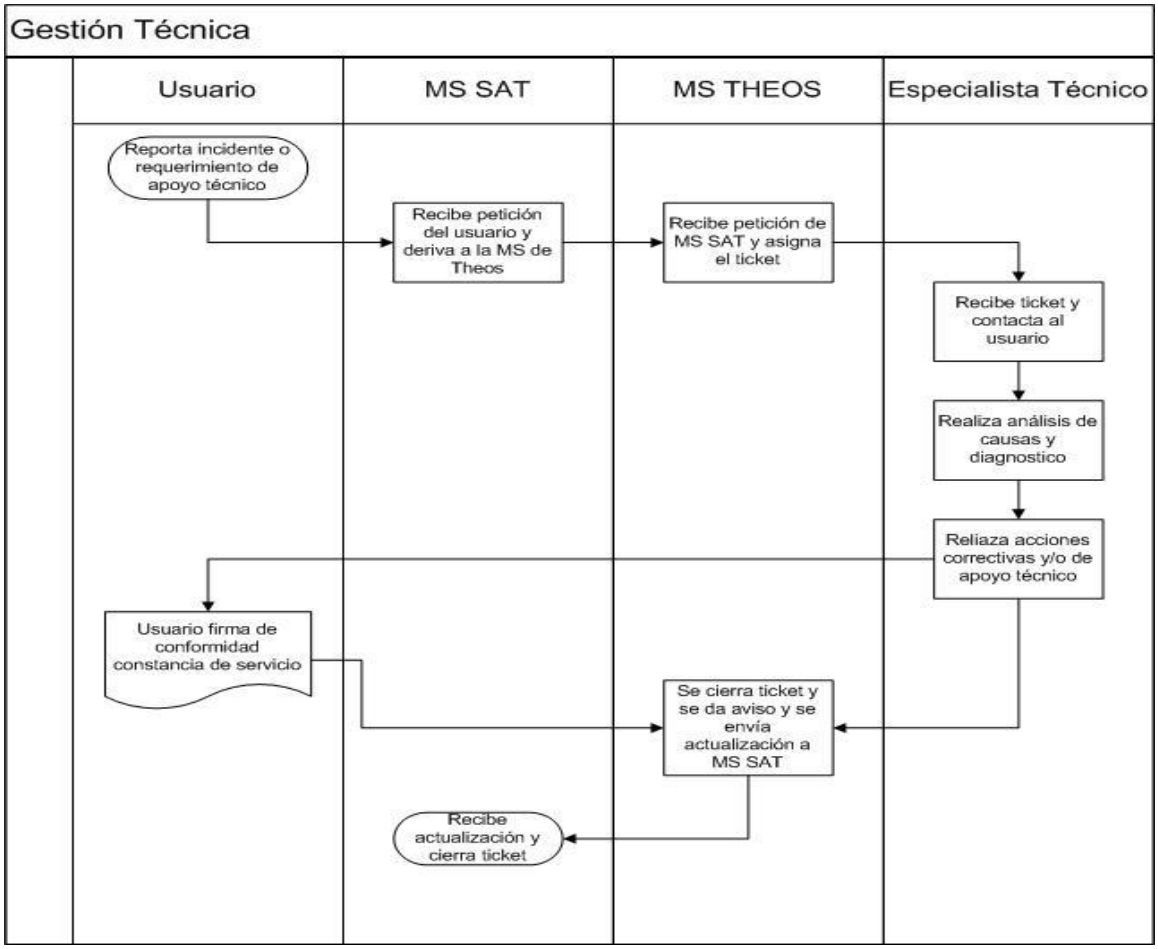
Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47165

Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

Diagrama de flujo



Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucia Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucia Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47166

Para la atención de incidentes y/o solicitudes de apoyo técnico:

- El Usuario deberá solicitar el apoyo para a resolución de un incidente y/o solicitar apoyo técnico a través de la MS SAT
- La MS SAT analizará el contenido de la requisición y lo derivará a la MS THEOS en caso de que los servicios estén a cargo de esta.
- La mesa creará un ticket en la MS y lo asignará al especialista técnico correspondiente.
- El especialista técnico se pondrá en contacto con el usuario y realizará las tareas de análisis de causas y/o diagnostico correspondiente
- El especialista técnico llevará a cabo las acciones correctivas o de apoyo necesarias para asegurar la continuidad del servicio.
- Una vez resuelto, el usuario firmara de conformidad documento o cédula que amparan que el servicio fue realizado y el usuario está conforme con la solución.
- El técnico informa a la MS Theos que el ticket está resuelto
- El documento o cédula de conformidad queda en poder del usuario y una copia se entrega a la MS Theos.
- La MS Theos cierra el ticket y envía la actualización a la MS SAT
- La MS SAT actualiza la información y cierra el ticket

Evidencia de la actividad: Reporte en la MS SAT.

Función de control: Medición a través de niveles y volumetrías.

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47167

Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

Entrega de material didáctico

Theos entregará el material didáctico, tanto impreso como electrónico a los usuarios finales respecto del uso de los servicios que operen a su cargo; además los materiales educativos deberán ser aprobados por el administrador del contrato.

En la siguiente tabla se menciona el material didáctico incluido dentro del costo unitario del PS:

Material didáctico para usuarios finales
Operación básica en el uso del equipo de cómputo y accesorios (en forma local a los usuarios finales).
Referencia rápida del soporte operativo

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucia Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucia Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47168

Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

Diagrama de flujo

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

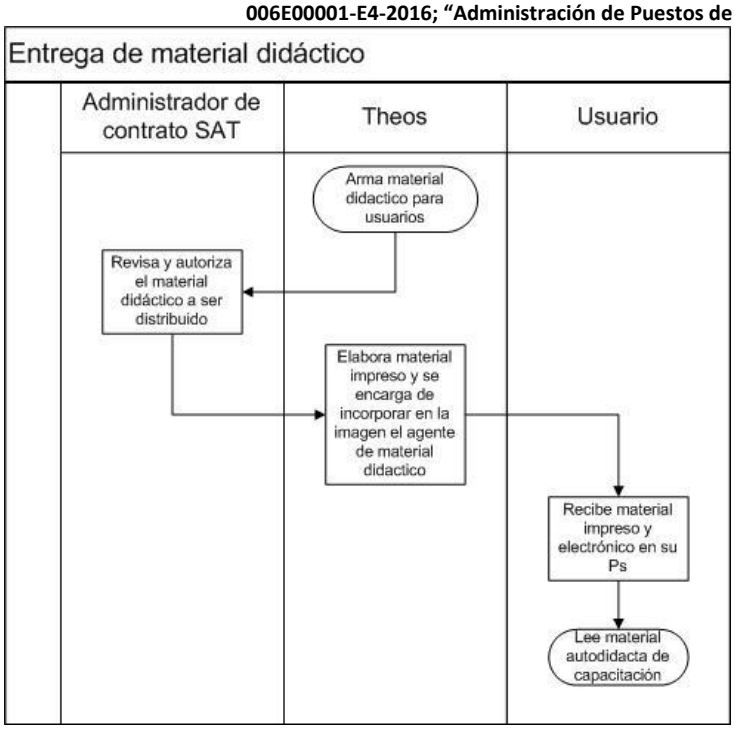
Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47169

Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"



Para la entrega del material didáctico:

- Theos armará el material de didáctico.
- El administrador del contrato SAT revisará y autorizará el material de didáctico.
- Theos elaborará el material didáctico impreso (si se requiere) y se asegurará que se instale en la imagen el material autodidacta al usuario sobre el uso funcionamiento básico del PS y accesorio y conceptos básicos de sistema operativo.
- El usuario recibe el material impreso y en su PS
- El usuario deberá leer el material autodidacta de la capacitación

Evidencia de la actividad: Material de didáctico.

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47170

Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

Función de control: Sin medición.

Anexos

Glosario

MS SAT.- se refiera a la mesa de servicios propia del SAT
MS THEOS.- se refiere a la mesa de servicios de Theos

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47171

Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

Tabla de Contenido

Objetivo 2

Alcance 2

Desarrollo 3

Anexos 5

Glosario 5

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47172

Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V., en lo subsecuente "THEOS", presenta a continuación su **Plan de Mantenimiento Preventivo THEOS** en relación a la 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)".

Objetivo

Llevar a cabo el mantenimiento preventivo anual durante la vida del contrato el cual contemple los Puestos de Servicio en sus respectivos inmuebles.

Alcance

Todos los equipos instalados durante el primer año en los 540 inmuebles del SAT.

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47173

Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

Desarrollo

El Plan anual de Mantenimiento preventivo considera el siguiente despliegue:

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47174

Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO ALTO NIVEL						
Región	Estado	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Total general
CENTRO	CDMX	9751	5502	1700		16953
CENTRO	MEXICO	1179	1000			2179
CENTRO	MICHOACAN	469	370			839
CENTRO	JALISCO		400	1913		2313
CENTRO	COLIMA		253	320		573
CENTRO	GUANAJUATO			561	561	1122
CENTRO	QUERETARO				1100	1100
CENTRO	GUERRERO				604	604
CENTRO	MORELOS				455	455
CENTRO	HIDALGO				450	450
CENTRO	AGUASCALIENTES				420	420
CENTRO	SAN LUIS POTOSI				393	393
CENTRO	ZACATECAS				271	271
CENTRO	NAYARIT				239	239
CENTRO	CDMX					0
NORTE	COAHUILA	433	682			1115
NORTE	NUEVO LEON		987	667		1654
NORTE	CHIHUAHUA		179	483	483	1145
NORTE	BAJACALIFORNIA		111	1496		1607
NORTE	SONORA			1319		1319
NORTE	BAJACALIFORNIA SUR			416		416
NORTE	SINALOA				882	882
NORTE	DURANGO				253	253
SUR	TAMAULIPAS		2069			2069
SUR	PUEBLA			1334		1334
SUR	VERACRUZ			1002	1000	2002
SUR	CHIAPAS				651	651
SUR	QUINTANA ROO				638	638
SUR	OAXACA				592	592
SUR	YUCATAN				538	538
SUR	TABASCO				455	455
SUR	CAMPECHE				304	304
SUR	TLAXCALA				229	229
Total general		**11832**	**11553**	**11211**	**10518**	**45114**

El plan contempla las siguientes premisas:

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47175

Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

1. Los mantenimientos preventivos se llevan a cabo los primeros cuatro meses de cada año de contrato a partir del primer año.
2. El orden y las regiones de los estados contemplan las localidades que cuentan con la mayor cantidad de equipos por posición e inmuebles críticos.
3. Se cuenta con un plan y programa con mayor detalle el cual se revisará en conjunto con el SAT en las mesas de trabajo.

Anexos

-

Glosario

-

Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.
Prolongación Paseo de la Reforma #1725, Conjunto Galerías Reforma, Local B-25,
C.P. 05110, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

Protesto lo necesario,

Luís Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47176