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 propuesta de **Mesa de Servicio 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)".

## Control de versión

| **Entregable:** | **Mesa de Servicio THEOS** |
|---|---|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha de elaboración: | 15 de mayo del 2016 |
| Elaboró: | a)Eliminado |
| Próxima revisión: | Pendiente de definir |
| Vigencia: | Pendiente de definir |
| Revisión periódica [1,2,3]: | Anual |

***Nota 1: Las actualizaciones se harán conforme sea requerido***
***Nota 2: La revisión obligada por cuestiones de calidad será cada 12 meses a excepción de los documentos de única vez***
***Nota 3: Se entregará al Cliente una nueva versión del documento sólo sí se aplicaron cambios mayores en el documento***

| **Control de versiones** | | | |
|---|---|---|---|
| **Versión** | **Revisó** | **Fecha** | **Cambios efectuados** |
| 1.0 | a)Eliminado | 15-05-2016 | Ninguno, sólo revisión para liberar versión 1.0 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

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.**

**Eliminado:**
**a) Nombres**
Fundamentación:
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.



**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: 47177**

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** ..... 4
**Alcance** ..... 4
**Desarrollo** ..... 4
**Generales** ..... 4
**Integración con mesa de servicio SAT** ..... 5
**Flujo de operación** ..... 5
**Etapas para la implementación de la MS THEOS** ..... 6
**Consideraciones para la MS THEOS en la Planificación** ..... 6
**Consideraciones para la MS THEOS en la Implementación** ..... 7
**Diseño Funcional** ..... 8
**Ubicación de la Mesa de Servicio** ..... 13
**Horario de servicio** ..... 15
**Medios de Contacto** ..... 15
**Personal** ..... 15
**Herramientas de la Mesa de Servicio** ..... 17
**Solución propuesta de herramienta de registro** ..... 17
**Enlace de Datos** ..... 19
**Tabla de escalamiento jerárquico** ..... 19
**Mejores prácticas** ..... 20
**ITIL ® V3** ..... 20
**Interacción del MS THEOS con otros procesos de ITIL ® V3** ..... 21
**MAAGTIC SI** ..... 22


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: 47178**

**Certificaciones ISO** ..... 23

**Anexos** ..... 23

**Glosario** ..... 23

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: 47179**

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)"**

## Objetivo

Implementar una Mesa de Servicio que interactúe con la Mesa de Servicio del SAT (MS SAT) para todo lo relacionado con el soporte que corresponda a los servicios que THEOS proveerá al SAT en relación a la Licitación No. LA-006E00001-E4-2016.
Lograr la interacción conveniente, tanto en lo operativo como en lo funcional, considerando que la MS SAT cuenta con BMC Remedy y THEOS implementará Aranda Service Desk, por lo que la comunicación por web service entre las herramientas debe ser muy eficiente

## Alcance

De acuerdo a lo requerido en las bases del anexo técnico de la Licitación No. LA-006E00001-E4-2016 sobre la implementación de una Mesa de Servicio por parte de THEOS.

## Desarrollo

### Generales

THEOS establecerá una Mesa de Servicio (MS) con su propia infraestructura, independiente de la establecida por el SAT, a la que se enviarán, mediante web service, a través de la MS SAT, los eventos reportados y que correspondan a su dominio.

La MS de THEOS se apegará a las políticas y procedimientos establecidos por la MS SAT para integrar las categorizaciones de los incidentes más comunes y presentes en los eventos relacionados con los procesos y servicios de TI, coadyuvando a la implementación y mejora de dichos procesos y servicios asociados a la MS SAT. Esto incluye capacitación al personal de MS SAT por parte de THEOS cuando el Administrador del Contrato del SAT lo considere necesario o derivado de áreas de oportunidad que estuvieran teniendo la MS SAT.

En las mesas de trabajo de planeación y programación definidas en la fase de Planificación, se especificarán a detalle los diferentes aspectos relacionados con la Mesa de Servicio SAT (MS SAT), cuya plataforma actual de operación es BMC Remedy ver. 7.6.04 y será el único punto de contacto con THEOS, áreas de negocio y el usuario final; la MS SAT será la responsable de registrar y dar seguimiento a los diferentes eventos relacionados con los procesos y servicios de TI, como por ejemplo incidentes, requerimientos, atención de problemas y solicitudes de cambios, entre otros.

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: 47180**

## Integración con mesa de servicio SAT

La MS de THEOS quedará instalada, integrada, habilitada, sincronizada y apegada al desarrollo en operación de acuerdo al tiempo especificado en el Programa de Trabajo General, a través de tecnología "Web Service" utilizando para ello el protocolo SOAP 1.2. El Administrador del Contrato del SAT proveerá los lineamientos necesarios para el desarrollo durante las mesas de trabajo de planeación y programación y se apegarán a lo establecido en el documento "***Apéndice 9 - Normatividad de conexión a terceros.pdf***" del anexo técnico de la Licitación No. LA-006E00001-E4-2016, definido por el área de seguridad del SAT; durante el período de integración THEOS se podrá apoyar en la infraestructura y solución de MS SAT.

La MS THEOS residirá en sus instalaciones y la comunicación con la MS SAT será vía web service mediante la integración entre ambas mesas de servicio, empleando para eso un medio de comunicación dedicado que THEOS contratará a un "carrier" especializado; respetando las definiciones y reglas para esta interconexión de acuerdo a lo que establece el documento "***Apéndice 9 - Normatividad de conexión a terceros.pdf***" del anexo técnico de la Licitación No. LA-006E00001-E4-2016

THEOS asignará un coordinador experimentado, quien será responsable de la planeación, ejecución y seguimiento de las tareas de integración, así como de garantizar la implementación de los procesos y servicios de TI entre ambas mesas de servicio. Este coordinador estará encargado de implementar un modelo de administración de los procesos mediante el apoyo de los terceros involucrados en su caso.

## Flujo de operación

Será responsabilidad de THEOS recibir, atender y dar seguimiento a todo evento que le sea turnado hasta su conclusión, retroalimentando a la MS SAT el estado que guarda dicho evento.

Las obligaciones de la MS de THEOS se detallarán en las mesas de trabajo de planeación y programación, siendo las principales, las siguientes:

- Recibir y canalizar eventos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año (24x7x365).
- Generar estadísticas y reportes correspondientes a los tiempos de respuesta de los eventos turnados a través de la MS SAT de manera periódica.

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: 47181**

- Manejar esquemas de notificación (correo electrónico o llamada telefónica), informativo y operativo para el seguimiento de los eventos.
- Turnar la solicitud de soporte a la MS SAT para que sea enviada a donde corresponda, creando un reporte a MS SAT relacionado.
- Dar seguimiento y documentar en la herramienta de MS SAT las acciones ejecutadas en las solicitudes de servicios asignadas hasta su solución.
- Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidentes o fallas y dar seguimiento y solución a los reportes.
- Recibir en forma centralizada llamadas de la MS SAT a través de un número telefónico único sin costo adicional para el SAT.
- Capacidad suficiente para tomar todos los reportes de fallas que se presenten en el servicio.

Con los reportes que sean registrados y asignados a THEOS en la MS SAT, se medirán los niveles de servicio establecidos en el ***"Capítulo 6. Niveles de servicio"*** del anexo técnico de la Licitación No. LA-006E00001-E4-2016. Esta medición inicia a partir de que un reporte a MS de THEOS permanece como asignado y en curso en la MS SAT, concluyendo hasta que la MS SAT obtenga la retroalimentación satisfactoria del usuario final para su cierre.

## Etapas para la implementación de la MS THEOS

| Fase | ID | Hito-tarea | Periodo para su ejecución establecidos en días naturales | | | Responsable | ID Precedente |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Planeación | 9 | Habilitar la mesa de servicio temporal | 14 | 9 | 22 | SAT / THEOS | 6 |
| Implementación | 24 | Implementar y realizar pruebas integrales del esquema de integración con la mesa de servicio SAT | 77 | 45 | 121 | SAT / Licitante adjudicado | 23 |
| Implementación | 25 | Liberar el esquema de integración con la mesa de servicio SAT | 122 | 1 | 122 | Licitante adjudicado | 24 |

## Consideraciones para la MS THEOS en la Planificación

| ID | Hito-tarea | Descripción |
|---|---|---|
| 3 | Implementar la gestión de conexión a terceros. | El licitante adjudicado otorgará servicios de negocio y/o administración (gestión y monitoreo) de PS, objeto de este servicio de manera masiva a los usuarios o elementos de TI, distribuidos en los distintos inmuebles del SAT e interconectados a través de la red WAN del SAT desde un nodo central, en algún centro de datos externo al SAT, o integrarse a través de la tecnología "*Web Services*" a herramientas internas de la institución como lo es |

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: 47182**

| ID | Hito-tarea | Descripción |
|---|---|---|
| | | la solución de mesa de servicio o SITE, por mencionar algunas, es necesario que se apegue y tome las consideraciones estipulados en el Apéndice 9 "Normatividad de conexión a terceros" definido por el área de seguridad del SAT, para llevar a cabo la interconexión de dicho nodo central a la red de la institución.<br><br>El costo de los servicios de interconexión e integración deberán ser contemplados por el licitante adjudicado en los servicios motivo de la presente licitación, así como las modificaciones posteriores o integraciones que sean necesarias derivadas a partir de cambios tecnológicos en la herramienta utilizada por el SAT durante la vigencia del servicio. |
| 9 | Habilitar la mesa de servicio temporal | En coordinación, THEOS y el Administrador del Contrato del SAT habilitarán un mecanismo para llevar a cabo las actividades de la Mesa de Servicio mencionada en la sección 5.5 de forma temporal. Esto con el objetivo de registrar y contabilizar los eventos antes de habilitar la interconexión y convivencia de las herramientas de la MS THEOS con la mesa de servicio SAT (MS SAT). |

## Consideraciones para la MS THEOS en la Implementación

| ID | Hito-tarea | Descripción |
|---|---|---|
| 24 y 25 | Implementar, realizar pruebas integrales y liberar el esquema de integración con la Mesa de Servicio SAT | THEOS será responsable de implementar el esquema de integración de la MS SAT con su mesa de servicio, entregará todos los requisitos de interconectividad, procesos y herramientas relacionadas, el detalle, requerimientos y alcances serán definidos de forma conjunta durante las mesas de planeación y programación y especificado en la sección 5.5 del anexo técnico.<br><br>Pruebas integrales de funcionalidad y conectividad: THEOS integrará y probará la infraestructura y de las herramientas asociadas que aseguren que toda la infraestructura y componentes que conforman su mesa de servicio se encuentren operando correctamente como un sólo sistema. |

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.**

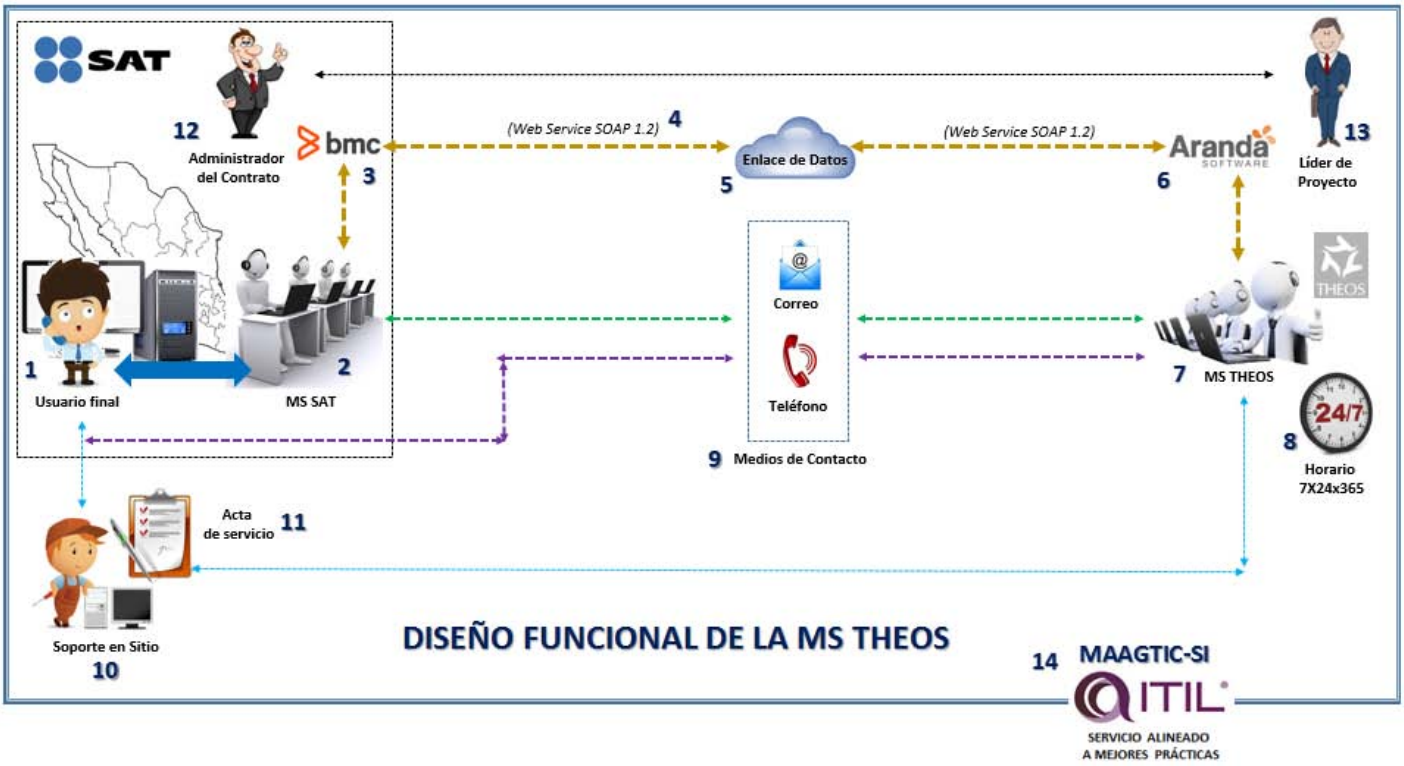
**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47183**

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)"**

## Diseño Funcional




| DISEÑO FUNCIONAL DE LA MS THEOS | | |
|---|---|---|
| # | **COMPONENTE** | **DESCRIPCIÓN** |
| 1 | Usuario | Contacta a su MS SAT<br>El alcance es a nivel nacional |
| 2 | MS SAT | La MS SAT es el punto de contacto entre el usuario final y la MS THEOS<br>La MS SAT es quien recibe directamente la petición del usuario final del SAT y evalúa en primera instancia. |

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: 47184**

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)"**

| DISEÑO FUNCIONAL DE LA MS THEOS | | |
|---|---|---|
| **#** | **COMPONENTE** | **DESCRIPCIÓN** |
| | | De ser necesario, asignará un ticket en su herramienta BMC Remedy y la hará llegar a la MS THEOS<br>El usuario final nunca deberá contactar directamente a la MS THEOS |
| 3 | BMC Remedy | Es la herramienta de tracking que utiliza la MS SAT para toda la gestión de solicitudes de servicio de los usuarios finales. |
| 4 | Web Service | Será mediante web service que BMC Remedy y la herramienta de la MS SAT (Aranda Service Desk) interactúen. |
| 5 | Enlace de Datos | Se habilitará un enlace de datos entre el SAT y THEOS para que la comunicación por web service entre Remedy y Aranda sea más eficiente y segura.<br>La conexión será en completo apego a los lineamientos de seguridad señalados en "***Apéndice 9 - Normatividad de conexión a terceros***" |
| 6 | Aranda | THEOS decidió implementar Aranda Service Desk como herramienta de tracking para su Mesa de Servicio |
| 7 | MS SAT | THEOS habilitará su MS SAT con personal técnico competente dentro de sus instalaciones |
| 8 | Horario de servicio | La MS THEOS operará 7X24X365 |
| 9 | Medios de contacto | La MS SAT y la MS THEOS podrán tener contacto para el seguimiento de la operación mediante correo electrónico y/o vía telefónica |
| 10 | Soporte en Sitio | THEOS proveerá personal de soporte en sitio (Nivel 2 de soporte)<br>La MS THEOS asignará las peticiones de servicio que no pueda resolver en línea con el usuario |
| 11 | Actas de Servicio | Los usuarios finales validarán el acta de servicio mediante firma electrónica y/o autógrafa como visto bueno del servicio prestado |
| 12 | Administrador del Contrato | La figura de Administrador del Contrato validará el correcto funcionamiento de la MS THEOS con la MS SAT |
| 13 | Líder de Proyecto | Es la contraparte por parte de THEOS del Administrador de Contrato del SAT |
| 14 | Mejores Prácticas | Se operará alineado a las mejores prácticas, talno de ITIL ® V3 como de MAAGTIC SI |

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.**

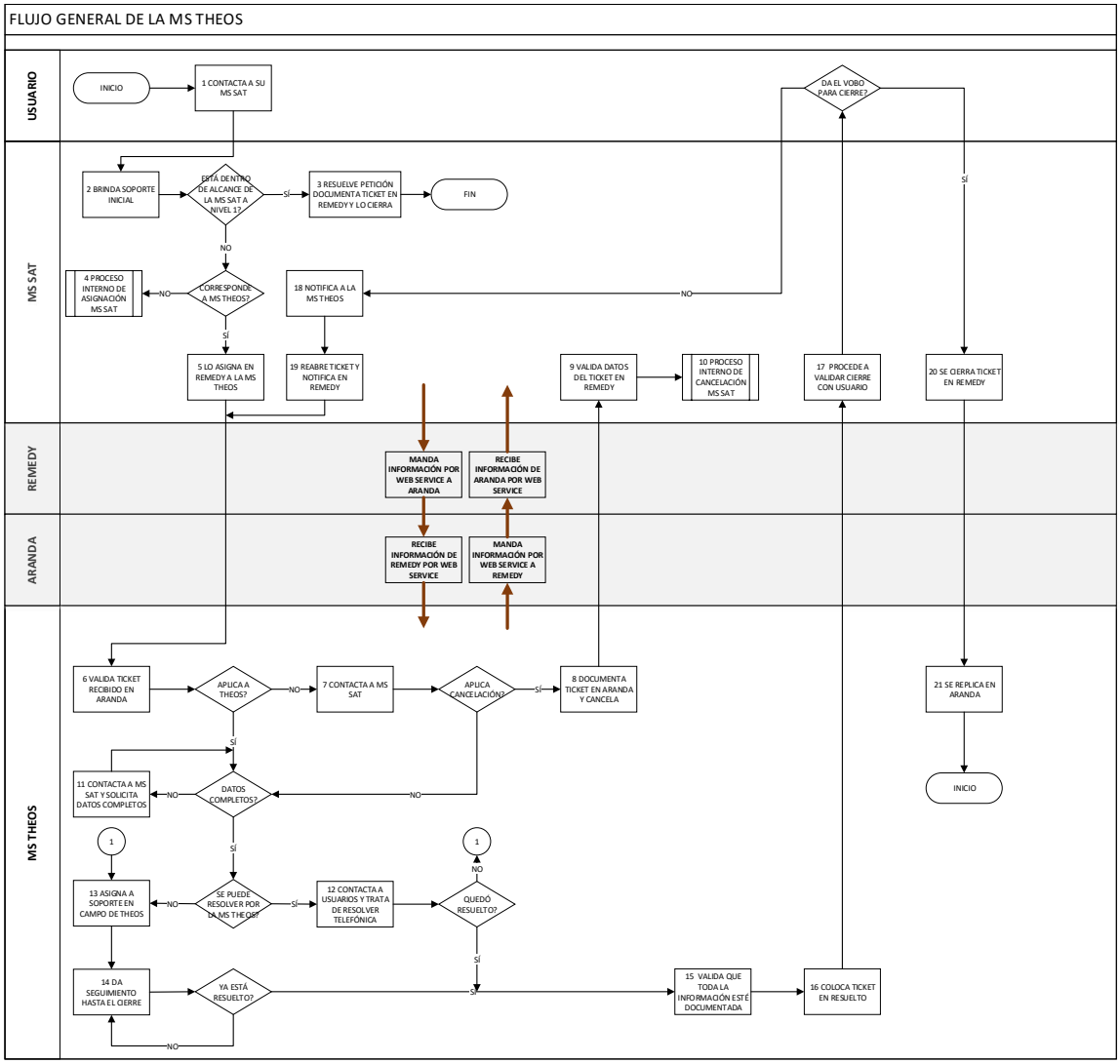
**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47185**

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)"**

## Flujo de Soporte Inicial de la MS 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: 47186**

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)"**

| **FLUJO DE SOPORTE INICIAL** | | |
|---|---|---|
| **#** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| 1 | Usuario | Contacta a su MS SAT<br>El usuario final jamás podrá contactar directamente a la MS THEOS, siempre deberá ser a través de la MS SAT |
| 2 | MS SAT | Brinda soporte inicial<br>Será siempre el primer nivel de contacto para los usuarios finales en relación a los servicios de THEOS |
| | | *¿Está dentro de alcance de la MS SAT a nivel 1?*<br>*SÍ, ir a 3*<br>*NO, ¿Corresponde a MS THEOS?* |
| 3 | MS SAT | Resuelve petición<br>Documenta ticket en Remedy y lo cierra |
| | | *¿Corresponde a MS THEOS?*<br>*SÍ, ir a 5*<br>*NO, ir a* ***Proceso interno de asignación MS SAT*** |
| 4 | MS SAT | Proceso interno de asignación MS SAT |
| 5 | MS SAT | Lo asigna en Remedy a la MS THEOS |
| | Remedy | La herramienta Remedy de la MS SAT y la herramienta Aranda de la MS THEOS se comunicarán de manera bidireccional mediante web service, es decir, a partir de la asignación inicial en Remedy, éste mandará la información del ticket a Aranda por web service y generará un ticket en Aranda.<br>Toda documentación y cambio en la parametrización del ticket en Aranda será notificado y actualizado en Remedy vía web service.<br>Toda documentación y cambio en la parametrización del ticket en Remedy será notificado y actualizado en Aranda vía web service. |
| | Aranda | La herramienta Remedy de la MS SAT y la herramienta Aranda de la MS THEOS se comunicarán de manera bidireccional mediante web service, es decir, a partir de la asignación inicial en Remedy, éste mandará la información del ticket a Aranda por web service y generará un ticket en Aranda.<br>Toda documentación y cambio en la parametrización del ticket en Aranda será notificado y actualizado en Remedy vía web service. |

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: 47187**

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)"**

| FLUJO DE SOPORTE INICIAL | | |
|---|---|---|
| **#** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| | | Toda documentación y cambio en la parametrización del ticket en Remedy será notificado y actualizado en Aranda vía web service. |
| 6 | MS THEOS | Valida ticket recibido en Aranda |
| | | *¿Aplica a THEOS?*<br><br>*SÍ, ir a ¿Datos completos?*<br>*NO, ir a 7* |
| 7 | MS THEOS | Contacta a MS SAT |
| | | *¿Aplica cancelación?*<br><br>*SÍ, ir a 8*<br><br>*NO, ir a ¿Datos completos?* |
| 8 | MS THEOS | Documenta ticket en Aranda y cancela |
| 9 | MS SAT | Valida datos del ticket en Remedy |
| 10 | MS SAT | Proceso interno de cancelación MS SAT |
| | MS THEOS | *¿Datos completos?*<br><br>*SÍ, ir a 10*<br><br>*NO, ir a ¿Se puede resolver por la MS THEOS?* |
| 11 | MS THEOS | Contacta a MS SAT y solicita datos completos |
| | | *Se puede resolver por la MS THEOS?*<br><br>*SÍ, ir a 12*<br><br>*NO, ir a 13* |
| 12 | MS THEOS | Contacta a usuarios y trata de resolver telefónica |
| 13 | MS THEOS | Asigna a soporte en campo de THEOS |
| 14 | MS THEOS | Da seguimiento hasta el cierre |

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: 47188**

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)"**

| FLUJO DE SOPORTE INICIAL | | |
|---|---|---|
| **#** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| | | *¿Ya está resuelto?*<br><br>*SÍ, Ir a 15*<br><br>*NO, ir a 14* |
| 15 | MS THEOS | Valida que toda la información esté documentada |
| 16 | MS THEOS | Coloca ticket en resuelto |
| 17 | MS SAT | Procede a validar cierre con usuario |
| | Usuario | *¿Da visto bueno para cierre?*<br><br>*SÍ, Ir a 18*<br><br>*NO, ir a 19* |
| 18 | MS SAT | Se cierra ticket en Remedy<br>Se replica en Aranda |
| 19 | MS SAT | Notifica a la MS THEOS |
| 20 | MS SAT | Reabre ticket y notifica en Remedy |

## Ubicación de la Mesa de Servicio

THEOS cuenta un Centro de Atención Tecnológica (Mesa de Servicio) dentro de Territorio Mexicano, el cual se encuentra ubicado en:

**José María Olloqui #31**
**Col. Acacias**
**C.P. 03240**
**Del. Benito Juárez**
**Ciudad de México**

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,**

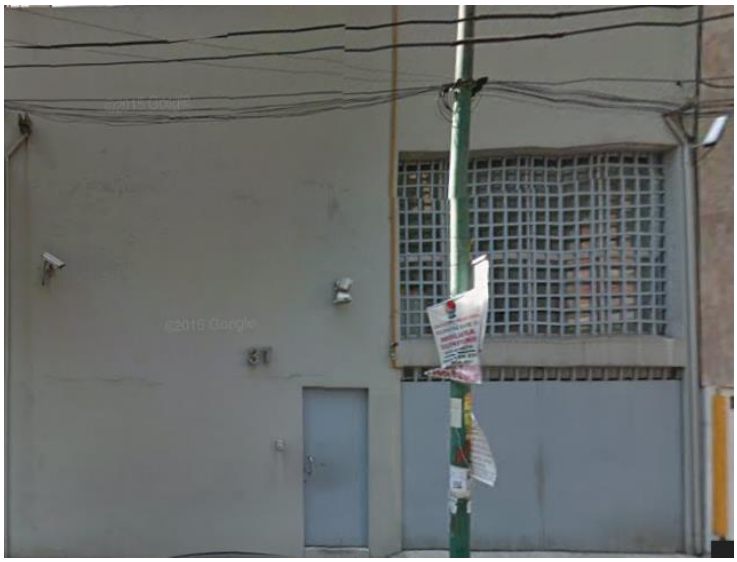
**Luís Uriel Lucía Recoder.**
**Representante Legal.**
**Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**

**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47189**

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: 47190**

## Horario de servicio

El horario de operación de la MS THEOS será 7X24X365

## Medios de Contacto

Los medios de contacto entre la MS SAT y la MS THEOS serán:

| Medio | Referencia |
|---|---|
| Teléfono | Por definir<br>Número asignado exclusivamente para el proyecto<br>Número en la Ciudad de México |
| Correo | Por definir |

## Personal

Se asignará 1 (uno) Coordinador de la MS SAT
Se asignarán 7 (siete) Operadores de la MS SAT

## Roles y responsabilidades

| Gestión | Relación con Niveles de Servicio |
|---|---|
| **Líder de Operaciones** | • Supervisar la operación de la MS THEOS<br>• Diseñar, implementar y mejorar de los procesos bajo los que opera la MS THEOS<br>• Vigilar que el flujo de los procesos establecidos en la MS THEOS, mediante la metodología ITIL® V3, validando que se cumplan de acuerdo con la documentación interna, corrigiendo las desviaciones u optimizando procesos.<br>• Apoyar al Coordinador de las Mesa de Servicio en el cumplimiento de niveles de servicio (SLAs) y de operación (SLOs).<br>• Analizar los reportes y estadísticas mensuales sobre el rendimiento de la MS THEOS para detectar desviaciones o mejoras en el servicio que se presta.<br>• Proveer los recursos necesarios para que la MS THEOS pueda operar en tiempo y forma. |
| **Coordinador de la MS THEOS** | • Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio de la MS THEOS<br>• Definir y evaluar los procesos para la gestión de incidentes y solicitudes |

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: 47191**

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)"**

| Gestión | Relación con Niveles de Servicio |
|---|---|
| | • Elaborar e interpretar estadísticas de productividad, monitoreo de procesos y niveles del servicio ofrecido.<br>• Capacitar y orientar al personal de la MS THEOS, en los procesos en implementación y funciones a cumplir, de acuerdo a los objetivos del área.<br>• Interpretar y escalar los problemas que no llegan a ser resueltos en las instancias correspondientes o que se vuelven repetitivos para su análisis y resolución por el área de soporte que correspondan.<br>• Mantener estrecha comunicación con los responsables del servicio del Cliente<br>• Proponer y sustentar mejoras al servicio de la MS SAT, Soporte en Sitio y demás áreas de soporte de THEOS.<br>• Manejo de casos de servicio al Cliente y de conflictos (Escalamiento jerárquico).<br>• Elaborar informes y proponer sugerencias para mejorar el proceso.<br>• Efectuar seguimiento sobre los tickets manteniéndolos siempre documentados, ampliando también la base de conocimientos en colaboración con todo el personal de sistemas.<br>• Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio acordados por contrato con el Cliente.<br>• Análisis de información registrada en sistema Aranda y en el reporteador de Avaya.<br>• Coordinar, cuando aplique, la atención de incidentes extraordinarios con áreas técnicas que correspondan. |
| **Operadores de la MS THEOS** | • Fungir como primer punto de contacto con la MS SAT para las peticiones de servicio que nos competan<br>• Proveer soporte técnico inicial a los usuarios del Cliente sobre las peticones de servicio que nos competan.<br>• Atender y solucionar incidentes y solicitudes que estén dentro de su alcance<br>• Documentar en Aranda todas las peticiones de servicio recibidas y darles seguimiento hasta su cierre.<br>• Tratar con amabilidad y respeto a los usuarios del Cliente.<br>• Interactuar con otras áreas de soporte de segundo nivel (Nivel 2 de soporte) del Cliente (cuando aplique) |

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: 47192**

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)"**

## Herramientas de la Mesa de Servicio

## Solución propuesta de herramienta de registro

La herramienta propuesta por THEOS para el registro de incidentes y solicitudes es **Aranda Service Desk 8.0**

## Beneficios

- Gestión y control sobre las solicitudes de soporte
- Organización y control en el soporte
- Información completa por cada caso
- Monitoreo continuo de casos y de los activos asociados
- Fácil integración con otras herramientas
- Acceso a consola web para seguimiento de los casos
- Implementación de Mejores Prácticas ITIL® V3
- Solución efectiva a los problemas
- Mayor Productividad
- Asistencia permanente especializada
- Mayores niveles de servicio y soporte a clientes internos
- Reducción instantánea de costos de soporte
- Reducción de asistencia técnica y costos del servicio
- Protege y aprovecha al máximo la inversión en infraestructura tecnológica generando alta rentabilidad
- Disminución en tiempos de respuesta a usuarios
- Certificación Pink VERIFY 2011 en 12 procesos:

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: 47193**

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)"**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Aranda SOFTWARE | **Aranda Service Desk 8.0** | PinkVERIFY 2011 | 12 Processes<br>CHG EV FM IM KM<br>PM REL RF SACM SCM<br>SLM SPM |

Availability Management
Capacity Management
- Change Management **CHG**
- Event Management **EV**
- Financial Management **FM**
- Incident Management **IM**

IT Service Continuity Management
- Knowledge Management **KM**
- Problem Management **PM**
- Release & Deployment Management **REL**
- Request Fulfillment **RF**
- Service Asset & Configuration Management **SACM**
- Service Catalog Management **SCM**
- Service Level Management **SLM**
- Service Portfolio Management **SPM**

http://Arandasoft.com/
https://www.pinkelephant.com/en-Us/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets

*Nota[1]: El detalle técnico de la herramienta Aranda Service Desk se detalla en el documento anexo* ***"Propuesta Herramienta de Mesa de Servicio THEOS"***

*Nota[2]: El proceso final de operación entre la MS SAT y la MS THEOS se definirá en las sesiones iniciales de trabajo.*

*Nota[3]: Theos hará uso temporal de la MS SAT durante la fase inicial del servicio. Lo anterior dentro de lo establecido en el anexo técnico:*

| *ID* | *Hito-tarea* | *Descripción* |
|---|---|---|
| *9* | *Habilitar la mesa de servicio temporal* | *En coordinación, el licitante adjudicado y el administrador del contrato habilitarán un mecanismo para llevar a cabo las actividades de la Mesa de Servicio mencionada en el anexo técnico en la sección 5.5 de forma temporal. Esto con el objetivo de registrar y contabilizar los eventos antes de habilitar la interconexión y convivencia de las herramientas de la MS THEOS con la MS 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: 47194**

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)"**

## Enlace de Datos

Se definirá un enlace de datos WAN entre el SAT y THEOS
Las características del enlace serán acordadas con el SAT durante las sesiones iniciales de trabajo
El punto de conexión por parte del SAT se acordará durante las sesiones iniciales de trabajo. Por parte de THEOS, el punto de conexión será donde ubicará su MS THEOS:

**José María Olloqui #31**
**Col. Acacias**
**C.P. 03240**
**Del. Benito Juárez**
**Ciudad de México**

## Tabla de escalamiento jerárquico

THEOS habilitará una tabla de escalamiento funcional para que los responsables del servicio por parte del Cliente puedan contar siempre con un contacto de THEOS que le pueda atender y resolver temas relacionados al CSU cuando el Coordinador de la misma no dé una respuesta de primer contacto.

Las vías de contacto que serán habilitadas:

- Correo electrónico
- Teléfono (fijo y móvil)

| Nivel de escalamiento | Nombre | Puesto | Nombre y datos de contacto | Tiempo de respuesta |
|---|---|---|---|---|
| 1 | a) Eliminado | | | 5 minutos |
| 2 | | | | 10 minutos |

**Eliminado:**
**a) Nombres y Correos Electrónicos**
Fundamentación:
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.

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: 47195**

| Nivel de escalamiento | Nombre | Puesto | Nombre y datos de contacto | Tiempo de respuesta |
|---|---|---|---|---|
| 3 | | Líder del Proyecto | Pendiente de definir<br>5634-8670 Ext.<br>044 55<br>@theos.com.mx | 10 minutos |

Deberá respetarse el orden de contacto, no puede contactarse un nivel superior si no han contactado previamente los niveles inferiores, y deberá esperar el tiempo comprometido de respuesta.

## Mejores prácticas

### ITIL ® V3

ITIL ® es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general. ITIL ® da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir como guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.
Se integra de 5 procesos principales:

1. Estrategia
2. Diseño
3. Transición
4. Operación
5. Mejora Continua

La versión actual es la número 3 y su última revisión es de 2011

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: 47196**

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)"**

**Procesos ITIL ® V3**

Axelos es una empresa conjunta creada en 2014 por el Gobierno del Reino Unido y Capita, que desarrolla, administra y opera las calificaciones en las mejores prácticas, en metodologías que anteriormente pertenecían a la Oficina de Comercio Gubernamental (OGC), obviamente ITIL ® V3 es una de ellas.

https://www.axelos.com/

**Interacción del MS THEOS con otros procesos de ITIL ® V3**

| Gestión | Relación con Niveles de Servicio |
|---|---|
| **Gestión de Incidentes y Solicitudes** | Registrando y monitorizando incidentes y solicitudes. |

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: 47197**

| Gestión | Relación con Niveles de Servicio |
|---|---|
| **Gestión de Cambios** | Gestionando cambios solicitados por los clientes mediante peticiones de servicio en colaboración con la Gestión de Cambios y de Entregas y Despliegues. |
| **Gestión de Activos y Configuración** | Colaborando con la Gestión de Configuraciones para asegurar la actualización de las bases de datos correspondientes. |
| **Centro de Servicios (Service Desk)** | Gestiona fundamentalmente las incidencias. |
| **Gestión de Problemas** | Aplicando soluciones temporales a errores conocidos en colaboración con la Gestión de Problemas. |

**MAAGTIC SI**

Es el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información y cuya última versión es del 8 de mayo del 2014.

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

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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,**

**Luis 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: 47198**

THEOS se compromete a alinearse a los requerimientos internos establecidos por el Cliente para el cumplimiento de los procesos que le apliquen por los servicios prestados y cuyo alcance se precisará en las sesiones iniciales de trabajo.

http://www.normateca.gob.mx/NF_Secciones_Otras.php?Subtema=61

**Certificaciones ISO**

Cómo una muestra más de THEOS en estar a la vanguardia de mercado en la provisión de servicios de TI, cuenta actualmente con las siguientes certificaciones:

- **ISO 9001:2008**
- **ISO/IEC 27000-1:2011**
- **ISO/IEC 27001:2005**

## Anexos

Se anexan copias de los certificados:

- **ISO 9001:2008**
- **ISO/IEC 27000-1:2011**
- **ISO/IEC 27001:2005**

## Glosario

**ACD Automatic Call Distributor**

Es un sistema que distribuye las llamadas entrantes a un grupo determinado de terminales que utilizan los agentes.
El ACD es una de las funcionalidades más destacadas incorporadas en una solución de Contact Center. Esta solución ofrece funciones avanzadas de cola de espera y enrutamiento de llamadas, para optimizar la gestión de grandes flujos de llamadas entrantes, y mantener al mismo tiempo la calidad de servicio para quien llama.

**Incident (Incidente)**

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: 47199**

Interrupción no planificada de un Servicio de TI o reducción en la Calidad de un Servicio de TI. También lo es el Fallo de un Elemento de Configuración que no ha impactado todavía en el Servicio. Por ejemplo el Fallo de uno de los discos de un "mirror".

**ISO (International Organization for Standardization)**
La Organización Internacional de Normalización o ISO es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación (tanto de productos como de servicios), comercio y comunicación para todas las ramas industriales. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones (públicas o privadas) a nivel internacional.

**ITIL ® V3 (Information Technology Infrastructure Library)**
(Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de Información) es una estructura propuesta por la OGC (Oficina Gubernamental de Comercio) del Reino Unido que reúne las mejores prácticas del área de la gestión de servicios de Tecnología Informática (TI) en una serie de guías.
Su versión actual es la 3 y su última revisión fue en 2011.

**Mesa de Servicio (Service Desk)**
Es el único punto de contacto entre el proveedor de servicios y los usuarios. Un Service Desk típico maneja incidentes y solicitudes de servicio, y también maneja la comunicación con los usuarios

**Punto Único de Contacto (SPOC *(Single Point of Contact)*)**
Proporcionar un único y consistente modo de comunicarse con una Organización o Unidad de Negocio. Por ejemplo, un **SPOC** para un proveedor de servicios de TI se denomina normalmente Centro de Servicio al Usuario (**CSU**).

**Petición de Servicio (Service Request)**
Petición que hace un Usuario solicitando información, asesoramiento, un Cambio Estándar o Acceso a un Servicio de TI. Por ejemplo, la inicialización de una clave, o provisionar a un nuevo Usuario con Servicios de TI estándares. Las Peticiones de Servicio son normalmente gestionadas por un Centro de Servicio al Usuario, y no requieren que se realice un RFC.

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: 47200**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| . Capacidad total y disponible de disco duro. | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | Se hace constar en el manual técnico apartado Inventarios AAM8.0- Ver información de Disco Duro |
| . Marca, modelo y velocidad del procesador. | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | Se hace constar en el manual técnico apartado Inventarios AAM8.0- Ver información de Disco Duro |
| . Capacidad de memoria RAM, velocidad en MHz y bancos de memoria disponibles. | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | Se hace constar en el manual técnico apartado Inventarios AAM8.0- Ver información de Disco Duro |
| . Marca, modelo y número de serie del monitor (mínimo deberá mostrar 10 dígitos que lo identifiquen como único). | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | Se hace constar en el manual técnico apartado Inventarios AAM8.0- Ver información de procesador |
| . Marca y modelo de la tarjeta de Red, MAC Address, deberá mostrar datos de configuración como: nombre del host, dirección IP, máscara de red, puerta de enlace predeterminada, DNS´s, y otros de naturaleza similar. | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | Se hace constar en el manual técnico apartado Inventarios AAM8.0- Ver Inventario de IP |
| **Componentes de Software:** | | | | | |

**Eliminado:**
**a) Nombres y Firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

**Atentamente,**

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47201**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| · Nombre del equipo, dominio o grupo de trabajo al que pertenece | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | Se hace constar en el manual técnico apartado Inventarios AAM8.0- Ver Inventario Por Sistema |
| Nombre del sistema operativo el cual deberá mostrar la siguiente información: tipo de sistema (32 o 64 bits), tipo y versión de S.O. (hogar, empresarial o profesional), versión de Service pack, última cuenta de usuario que se firmó al equipo. | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | Se hace constar en el manual técnico apartado Inventarios AAM8.0- Ver Inventario Por Sistema Operativo |
| · Versión de *software* antivirus instalado. | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | Se hace constar en el manual técnico apartado Inventarios AAM8.0- Ver Inventario Software, Software Total. |
| · Nombre, versión y ruta de instalación del *software* de administración. | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | Se hace constar en el manual técnico apartado Inventarios AAM8.0- Ver Inventario Software, Software Total. |

**Eliminado:**
**a) Nombres y Firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47202**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| · Nombre, versión y fabricante del software instalado que permita visualizar a manera de resumen el número de equipos por producto, versión y fabricante. | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | Se hace constar en el manual técnico apartado Inventarios AAM8.0- Ver Inventario Software, Software Total. A través de las opciones de filtros de la consola de inventarios o directamente a través del módulo de Reportes (AQM o Reporting Services). |
| · Rendimiento y desempeño del equipo (RAM, disco duro, red). | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | Se hace constar en el manual técnico apartado Inventarios AAM8.0- Ver inventario de Memoria, Ver inventario de Disco Duro |
| Rendimiento de red | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | Tareas de ADMINISTRACION REMOTA | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | El numeral 14.7 Obtener Lista de conexiones de la estación remota, 14.5 Obtener lista de sesiones iniciadas en estaciones de trabajo. Tomando el control remoto directo de la estación. |
| · Lectura de información en el registro del sistema operativo. | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | Tareas de ADMINISTRACION REMOTA | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | 14.4 Editar el registro de Windows de la estación remota |

**Eliminado:**
**a) Nombres y Firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47203**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| · Exportar los resultados hacia archivos con al menos formatos de MS Excel (*.xlsx) o a texto plano con algún separador de campo (*.csv) y *.pdf. | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | Apartado: Realizar tareas con la información de la Consola. |
| | | Aranda Query Manager y Reporting Services | | ANEXO12. Manual Técnico Aranda Query Manager.pdf | Introducción página 1 |
| **5.7 Gestión de la configuración y cambios** | (pág. 68)- Anexo Técnico APS-3 | | | | |
| El servicio de gestión de cambios debe controlar en forma efectiva cualquier modificación al ambiente de operación, por lo será necesario que el licitante adjudicado implemente una solución integral de administración de cambios que incluya el procedimiento personalizado de la organización y que abarque los conceptos de requerimiento, autorización, ejecución, registro, documentación, repositorio de medias, control de versiones y auditoría, con la finalidad de controlar el servicio de gestión de cambios, el cual deberá implementarse, en conjunto con el | (pág. 68)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk certificada en 12 procesos ITIL apoyará a THEOS en la implementación del Proceso de Cambios basado en la mejores prácticas ITIL | ANEXO1. Aranda PinkVERIFY2011 - 11.12.15.pdf | Documenta que uno de los procesos en los cuales Aranda Service Desk está certificada, es el proceso de Cambios |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

**Eliminado:**
**a) Nombres y Correos Electrónicos**
Fundamentación:
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.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47204**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| administrador del contrato, a manera de integrar un grupo de revisión del cambio que se encargará de analizar y autorizar los cambios de mayor impacto en la operación antes de ejecutarlos, así como de la supervisión y aprobación, una vez implantados. | | | | | |
| **5.8 Gestión del conocimiento y mejora del servicio** | (pág. 74)- Anexo Técnico APS-3 | | | | |

**Eliminado:**
**a) Nombres y Firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47205**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| El licitante adjudicado es responsable de reunir, analizar, almacenar y compartir el conocimiento e información durante la vigencia del contrato. El objetivo de este proceso es mejorar la eficiencia, reduciendo la necesidad de redescubrir el conocimiento y resolver situaciones sobre la operación, por lo que debe mejorar la calidad de la toma de decisiones que se adoptan en la administración del servicio de APS-3, al garantizar que la información es segura y fiable. | (pág. 74)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Self Service | Aranda Service Desk certificada en 12 procesos ITIL apoyará a THEOS en la implementación del Proceso de Gestión del Conocimiento basado en la mejores prácticas ITIL | ANEXO1. Aranda PinkVERIFY2011 - 11.12.15.pdf | Documenta que uno de los procesos en los cuales Aranda está certificada, es el proceso de la Gestión del Conocimiento a través del módulo Aranda Self Service y su integración nativa con los procesos de la Mesa de Servicio Aranda Service Desk. |
| **.9 Administración de dispositivos móviles (MDM)** | | | | | |
| La solución debe de ener la capacidad de gestionar los puestos e servicio móviles el tipo tabletas clase empresarial ofertadas ara el servicio de APS-3 como parte de os perfiles Móvil igero Ejecutivo, Móvil Ligero Operativo y Móvil igero Servicio Social. | Apéndice 8 (pág. 19/21) | Aranda MDM | | ANEXO10. Carta de Cumplimiento de Fabricante Soluciones Aranda.pdf | Se entrega carta de fabricante avalando cada uno de los requerimientos del SAT. |

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

gradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47206**

Ciudad de México, a 20 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)"**

# ANEXO 1
# Aranda PinkVERIFY2011 - 11.12.15

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**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: 47207**

Ciudad de México, a 20 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)"**

# ANEXO2
# Datasheet
# Aranda Service Desk

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**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: 47208**

Ciudad de México, a 20 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)"**

# ANEXO3
# Datasheet Aranda CMDB

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

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: 47209**

Ciudad de México, a 20 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)"**

# ANEXO4
# Datasheet
# Aranda AQM8.0

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47210**

Ciudad de México, a 20 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)"**

# ANEXO5
# Manual Técnico
# Aranda Service Desk

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**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: 47211**

Ciudad de México, a 20 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)"**

# ANEXO 6
# Manual Técnico
# Aranda Self Service

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a)Eliminado

**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: 47212**

Ciudad de México, a 20 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)"**

# ANEXO7
# Manual Técnico
# Aranda CMDB

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

gradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

Aranda Software Andina S.A.S

Protesto lo necesario,

Luis 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: 47213**

Ciudad de México, a 20 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)"**

**Apéndice 08 - Especificaciones Técnica.**
**1.9 Administración de dispositivos móviles (MDM).**
**Tema: Especificaciones Técnicas y Folletos.**

Por este conducto **Aranda Software Andina S.A.S** hace constar, bajo protesta de decir verdad, que las herramientas de nuestra marca, propuestos por nuestro Distribuidor Autorizado **Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.** cumplen las especificaciones y funcionalidades detalladas a continuación:

- Soporte de políticas de seguridad por geo-localización de puesto de servicio móvil.
  - Políticas de seguridad por zona o región
  - Borrar, bloquear o evitar el acceso a la información, de aquellos dispositivos que sobresalgan de una zona de cobertura de conectividad inalámbrica
  - Bloqueo de dispositivo en zonas restringidas
  - Rastreo, localización y monitoreo de actividad de puesto de servicio móvil sobre la cobertura de la red inalámbrica WiFi

- Gestión de la aplicación de antivirus
  - Activación automática de antivirus dentro de la red productiva de la Institución
  - Prohibir o bloquear la desactivación del antivirus
  - Aplicar la actualización periódica de firmas de antivirus

- Administración de la información por tipo de perfil de usuario
  - Permitir/Bloquear la edición de archivos
  - Permitir/Bloquear la eliminación de archivos
  - Permitir/Bloquear el guardado de archivos
  - Permitir/Bloquear la extracción de archivos
  - Permitir/Bloquear la compartición de archivos

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

Atentamente

a) Eliminado

Protesto lo necesario,

Luis 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: 47214**

Ciudad de México, a 20 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)"**

- Aranda MDM permite generar auditorías sobre los puestos de servicio móvil, detectando la falta de algún parche y/o actualización en aplicativos o sistema operativo, actualización de firma o versión en el antivirus, denegando el acceso al puesto de servicio móvil a la red en caso de no cumplir con las políticas de actualización ya establecidas

- Aranda MDM permite establecer políticas de conectividad sobre los puestos de servicio móvil, permitiendo o denegando la comunicación a través de los diferentes medios de acceso con los que cuenta el puesto de servicio móvil (WiFi, Datos móviles, Bluetooth, RF, por mencionar algunos)

- La solución de administración de dispositivos móviles soporta múltiples perfiles de usuarios, los cuales cada uno de ellos obtendrá distintas clasificaciones de seguridad, dependiendo de las tareas y/o actividades a realizar, entre las cuales debe cumplir al menos las siguientes:
  - Control de acceso a aplicativos, servicios y sitios Web
  - Limitación de horarios de conectividad y acceso, a determinados aplicativos, servicios y sitios Web
  - Limitación de aéreas de conectividad por tipo de perfil de usuario
  - Activación y Desactivación de funciones de los dispositivos móviles (cámara, micrófono, puertos de I/O, WiFi, Datos móviles, entre otros), por tipo de usuario, zona/región/dominio
  - Establecimiento de contraseña de acceso al dispositivo móvil, ya sea de manera local en la plataforma o relacionada con el LDAP institucional
  - Eliminación y/o bloqueo de aplicaciones no permitidas por la institución
  - Gestionar políticas de seguridad en el dispositivo, como por ejemplo: activación de protector de pantalla y contraseña de desbloqueo en el dispositivo móvil
  - Prevención de desactivación de antivirus

- La plataforma permite crear perfiles de manera local, así como la integración con los perfiles institucionales alojados en un LDAP y/o directorio activo, importando la lista de permisos que se le asignaron a cada uno de ellos

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**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: 47215**

Ciudad de México, a 20 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)"**

- Cuando el sistema detecta la violación de alguna de las políticas establecidas, este toma acciones automatizadas que evitan que se continúe violando la política ya establecida, entre las acciones mínimas que se ejecutan se encuentran:
  - Realizar un borrado del perfil y sacarlo de la administración
  - Envió de alerta al administrador de la política violada
  - Deshabilitación temporal del acceso al dispositivo móvil

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47216**

Ciudad de México, a 20 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)"**

**Anexo Técnico APS3.**
**5.5.1 Integración con mesa de servicio SAT**
**5.6.1 Herramienta de gestión de activos**
**Tema: Integración de herramientas SAT y Herramientas Licitantes**

Por este conducto **Aranda Software Andina S.A.S** hace constar, bajo protesta de decir verdad, que las herramientas Aranda Service Desk y Aranda CMDB de nuestra marca, propuestas por nuestro Distribuidor Autorizado **Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.** manejan la tecnología "Web Services" y pueden utilizar para ello tanto protocolo SOAP 1.2 como REST.

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47217**

Ciudad de México, a 20 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)"**

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

# ANEXO8
# Datasheet
# Aranda Asset Management

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a)eliminado

Aranda Software Andina S.A.S

Protesto lo necesario,

Luis 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: 47218**

Ciudad de México, a 20 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)"**

**Apéndice 8, Especificaciones Técnicas.**
**Cláusula 1. Puesto de Servicio.**
**Tema: Centro Autorizado de Servicio.**

Por este conducto **Aranda Software Andina S.A.S** hace constar, bajo protesta de decir verdad, que la empresa **Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.** está autorizada y capacitada para brindar la implementación, operación, administración y el soporte de las herramientas de nuestra marca. Así mismo les manifestamos, bajo protesta de decir verdad, que dicha empresa cuenta con cobertura nacional y personal certificado para la implementación, operación, administración y soporte de nuestras herramientas en todo el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47219**

Ciudad de México, a 20 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)"**

**Apéndice 8, Especificaciones Técnicas.**
**Cláusula 1. Puesto de Servicio.**
**Tema: Centro Autorizado de Servicio.**

Por este conducto **Aranda Software Andina S.A.S** hace constar, bajo protesta de decir verdad, que nuestro Distribuidor Autorizado **Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.** cuenta con el apoyo de mi representada y de nuestros asociados con la finalidad de garantizar a la convocante la cobertura y alcance del servicio solicitado en la presente Licitación.

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47220**

Ciudad de México, a 20 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)"**

**Apéndice 8, Especificaciones Técnicas.**
**Cláusula 1. Puesto de Servicio.**
**Tema: Especificaciones Técnicas y Folletos.**

Por este conducto **Aranda Software Andina S.A.S** hace constar, bajo protesta de decir verdad, que las herramientas de nuestra marca, propuestos por nuestro Distribuidor Autorizado **Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.** cumplen y superan las especificaciones y funcionalidades solicitadas por la convocante. Así mismo manifiesto, bajo protesta de decir verdad, que los folletos, fichas técnicas, manuales, documentación técnica y comercial, presentadas por nuestro Distribuidor Autorizado son los que consideramos como originales y se encuentran avalados por mi representada.

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47221**

Ciudad de México, a 20 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)"**

**Apéndice 8, Especificaciones Técnicas.**
**Cláusula 1. Puesto de Servicio.**
**Tema: Servicios Administrados.**

Por este conducto **Aranda Software Andina S.A.S,** hace constar, bajo protesta de decir verdad, que nuestro Distribuidor Autorizado **Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**, cuenta con los conocimientos y la destreza para implementar, operar, administrar y soportar los programas, aplicaciones y soluciones tecnológicas de nuestra marca. Por lo anterior dicha empresa es solvente técnicamente para proporcionar la Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3).

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

a) Eliminado

**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: 47222**

Ciudad de México, a 20 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)"**

**Formato de Evaluación Técnica y Económica**
**Procedimiento de Puntos y Porcentajes**
**Tema: Certificaciones.**

Por este conducto **Aranda Software Andina S.A.S** hace constar, bajo protesta de decir verdad, que nuestro Distribuidor Autorizado **Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.** cuenta con personal entrenado y capacitado en las herramientas del soporte y administración para el proyecto APS-3.

Por lo anteriormente expuesto, avalamos que el personal de dicha empresa se encuentra entrenado y capacitado para la gestión de nuestras herramientas, al haber cubierto los cursos y temarios requeridos para lo anterior. Anexamos el temario y lista del personal que ha sido evaluado por mi representada.

**TEMARIO:**

- ✓ **DEVICE MANAGEMENT.- Aranda Asset Management.**
  - Aranda Asset Management Console.
  - Aranda Software Metrix.
- ✓ **SERVICE MANAGEMENT.- Aranda Service Desk**
  - Ingreso a la Consola de Usuario Final de Aranda Service Desk.
  - Consola Especialista Aranda Service Desk Front End WEB.
  - Uso de la Consola Aranda CMDB.

**PERSONAL CERTIFICADO:**

1. a) Eliminado
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.

**Eliminado:**
**a) 9 Nombres y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Aranda Software Andina S.A.S**

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47223**

Ciudad de México, a 20 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)"**

9. a) Eliminado
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.
40.
41.
42.
43.

**Eliminado:**
**a) Nombres y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

Protesto lo necesario,

Luis 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: 47224**

Aranda SOFTWARE

Ciudad de México, a 20 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)"**

44. a) Eliminado
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.

**Eliminado:**
**a) Nombres y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47225**

Ciudad de México, a 20 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)"**

79. a) Eliminado
80.
81.
82.
83.
84.
85.
86.
87.
88.
89.
90.
91.
92.
93.
94.
95.
96.
97.
98.
99.
100.
101.
102.
103.
104.
105.
106.
107.
108.
109.
110.
111.
112.
113.

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47226**

Ciudad de México, a 20 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)"**

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47227**

Ciudad de México, a 20 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)"**

a) Eliminado

149.
150.
151.
152.
153.
154.
155.
156.
157.
158.
159.
160.
161.
162.
163.
164.
165.
166.
167.
168.
169.
170.
171.
172.
173.
174.
175.
176.
177.
178.
179.
180.
181.
182.
183.

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47228**

Ciudad de México, a 20 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)"**

184. a) Eliminado
185.
186.
187.
188.
189.
190.
191.
192.
193.
194.
195.
196.
197.
198.
199.
200.
201.
202.
203.
204.
205.
206.
207.
208.
209.
210.
211.
212.
213.
214.
215.
216.
217.
218.

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47229**

Ciudad de México, a 20 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)"**

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombres y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47230**

Ciudad de México, a 20 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)"**

254. a) Eliminado
255.
256.

**Eliminado:**
**a) Nombres y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47231**

Ciudad de México, a 20 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)"**

**Formato de Evaluación Técnica y Económica**
**Procedimiento de Puntos y Porcentajes**
**Tema: Fichas Técnicas.**

Por este conducto **Aranda Software Andina S.A.S** hace constar, bajo protesta de decir verdad, que los programas, aplicaciones y soluciones tecnológicas de nuestra marca, propuestos por nuestro Distribuidor Autorizado **Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.** cumplen y superan las especificaciones técnicas solicitadas por la convocante, para la implementación, operación, administración y soporte de los ya indicados.

Así mismo manifiesto, bajo protesta de decir verdad, que las fichas técnicas que contienen las especificaciones y funcionalidades de los programas, aplicaciones y soluciones tecnológicas de nuestra marca, son las recomendadas para soportar Windows 10 de los perfiles y funcionalidades sustentan la estrategia de servicios.

**Eliminado:**
**a) Nombres y firma**
Fundamentación:
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.

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47232**

Ciudad de México, a 20 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)"**

**Apéndice 8, Especificaciones Técnicas.**
**Cláusula 1.1 PS Fijo Operativo.**
**Tema: Funcionalidad y Especificaciones.**

Por este conducto **Aranda Software Andina S.A.S** hace constar, bajo protesta de decir verdad, que programas, aplicaciones y soluciones tecnológicas de nuestra marca, propuestos por nuestro Distribuidor Autorizado **Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**, cumplen con las siguientes especificaciones:

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **5. Gestión de los servicios** | **(pág. 35)- Anexo Técnico APS-3** | | | | |
| **5.1 Gestión de requerimientos** | **(pág. 35)- Anexo Técnico APS-3** | | | | |
| Consiste en los requerimientos de servicio tales como altas, bajas, cambios, reasignaciones y reubicaciones de PS (PS) o accesorios. | (pág. 36- parrafo 1)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk certificada en 12 procesos ITIL apoyará a THEOS en la implementación del Proceso de Requerimientos basado en la mejores prácticas ITIL | ANEXO1. Aranda PinkVERIFY2011 - 11.12.15.pdf | Documenta que uno de los procesos en los cuales Aranda Service Desk está certificada, es el proceso de Resquest Fulfillment |
| **5.1.1 Altas** | (pág. 36- parrafo 1)- Anexo Técnico APS-3 | | | | |

**Eliminado:**
**a) Nombres y firma**
Fundamentación:
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.

a) Eliminado

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47233**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Generar solicitud ante la MS SAT- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 37)- - Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk se integrará vía WEB Services a la MS SAT para actualizar bidireccionalmente el estado de la solicitud de Altas, esto permitirá automatizar el proceso entre la herramienta MS SAT y la herramienta de Mesa de Servicio THEOS. | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Documentar en la pág. 3 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |
| Registrar movimiento en SITE- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 37)- - Anexo Técnico APS-3 | Aranda CMDB | Aranda CMDB permitirá a THEOS la implementación del proceso de Configuraciones, donde quedarán registradas todas la Altas de los PS. A través de la integración de WEB Services se estará actualizando de manera automática el estado en SITE. | ANEXO1. Aranda PinkVERIFY2011 - 11.12.15.pdf | Documenta que uno de los procesos en los cuales Aranda CMDB está certificada es el proceso de Configuraciones. |
| | | | Para realizar el proceso de registro en línea de un Alta desde Aranda CMDB a SITE, se considera realizarlo a través de WEB Services. | ANEXO3. Datasheet Aranda_CMDB.pdf | Documentar en la pág. 2 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47234**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Generar y firmar resguardo de PS- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 37)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda AQM/ Reporting Services (SQL) | La herramienta colabora a THEOS a través de los reportes que se manejan para Aranda CMDB generar el Resguardo de manera integral. | ANEXO4. Datasheet Aranda AQM8.0_d.pdf | Documenta en la pág. 2 los tipos de reportes que maneja Aranda de fábrica, entre ellos la Hoja de Resguardo. |
| Solventar solicitud ante la MS SAT- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 38)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk se integrará vía WEB Services a la MS SAT para actualizar bidireccionalmente el estado de la solicitud de Altas, esto permitirá automatizar el proceso entre la herramienta MS SAT y la herramienta de Mesa de Servicio THEOS. En el que el especialista que atiende un requerimiento, adjunte la hoja de resguardo en el Requerimientos creado en la Mesa de Servicio de THEOS y a su vez se actualice el estado en la MS SAT. | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Documentar en la pág. 3 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |
| **5.1.2 Bajas** | | | | | |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis Uriel Lucia Recoder.**
**Representante Legal.**
**ecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**

**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47235**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Generar solicitud ante la MS SAT- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 39)- - Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk se integrará vía WEB Services a la MS SAT para actualizar bidireccionalmente el estado de la solicitud de Baja, esto permitirá automatizar el proceso entre la herramienta MS SAT y la herramienta de Mesa de Servicio THEOS. | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Documentar en la pág. 3 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |
| Registrar movimiento en SITE- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 39)- - Anexo Técnico APS-3 | Aranda CMDB | Aranda CMDB permitirá a THEOS la implementación del proceso de Configuraciones, donde quedarán registradas todas la Bajas de los PS. A través de la integración de WEB Services se estará actualizando de manera automática el estado en SITE. | ANEXO1. Aranda PinkVERIFY2011 - 11.12.15.pdf | Documenta que uno de los procesos en los cuales Aranda CMDB está certificada es el proceso de Configuraciones que permite gestionar el ciclo de vida de los PS. |
| | | | Para realizar el proceso de registro en línea de un Alta desde Aranda CMDB a SITE, se considera realizarlo a través de WEB Services. | ANEXO3. Datasheet Aranda_CMDB.pdf | Documentar en la pág. 2 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47236**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Generar y firmar formato de baja de PS- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 39)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda AQM/ Reporting Services (SQL) | La herramienta colabora a THEOS a través de los reportes que se manejan para Aranda CMDB generar cualquier tipo de Reporte. | ANEXO4. Datasheet Aranda AQM8.0_d.pdf | Documenta en la pág. 2 los tipos de reportes que Aranda puede generar cualquier tipo de reporte personalizado |
| Solventar solicitud ante la MS SAT- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 39)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk se integrará vía WEB Services a la MS SAT para actualizar bidireccionalmente el estado de la solicitud de Altas, esto permitirá automatizar el proceso entre la herramienta MS SAT y la herramienta de Mesa de Servicio THEOS. Donde el especialista que atiende un requerimiento de Baja, adjunte las evidencias en el Requerimientos creado en la Mesa de Servicio de THEOS y a su vez se actualice el estado en la MS SAT. | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Documentar en la pág. 3 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |
| **5.1.3 Cambios** | | | | | |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47237**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Generar solicitud ante la MS SAT- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 40)- - Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk se integrará vía WEB Services a la MS SAT para actualizar bidireccionalmente el estado de la solicitud de Cambio, esto permitirá automatizar el proceso entre la herramienta MS SAT y la herramienta de Mesa de Servicio THEOS. | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Documentar en la pág. 3 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |
| Registrar movimiento en SITE- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 39)- - Anexo Técnico APS-3 | Aranda CMDB | Aranda CMDB permitirá a THEOS la implementación del proceso de Configuraciones, donde quedarán registradas todos los Cambios de los PS. A través de la integración de WEB Services se estará actualizando de manera automática el estado en SITE. | ANEXO1. Aranda PinkVERIFY2011 - 11.12.15.pdf | Documenta que uno de los procesos en los cuales Aranda CMDB está certificada es el proceso de Configuraciones que permite gestionar el ciclo de vida de los PS. |
| | | | Para realizar el proceso de registro en línea de un Cambio desde Aranda CMDB a SITE, se considera realizarlo a través de WEB Services. | ANEXO3. Datasheet Aranda_CMDB.pdf | Documentar en la pág. 2 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

10

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47238**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Generar y firmar resguardo de PS y formato de baja- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 40)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda AQM/ Reporting Services (SQL) | La herramienta colabora a THEOS a través de los reportes que se manejan para Aranda CMDB generar cualquier tipo de Reporte para la generación del formato de baja y la hoja de resguardo. | ANEXO4. Datasheet Aranda AQM8.0_d.pdf | Documenta en la pág. 2 los tipos de reportes que Aranda puede generar cualquier tipo de reporte personalizado |
| Solventar solicitud ante la MS SAT- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 40)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk se integrará vía WEB Services a la MS SAT para actualizar bidireccionalmente el estado de la solicitud de Altas, esto permitirá automatizar el proceso entre la herramienta MS SAT y la herramienta de Mesa de Servicio THEOS. Donde el especialista que atiende un requerimiento de Cambio, adjunte las evidencias en el Requerimientos creado en la Mesa de Servicio de THEOS y a su vez se actualice el estado en la MS SAT. | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Documentar en la pág. 3 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |
| **5.1.4 Reasignación** | | | | | |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47239**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Generar solicitud ante la MS SAT- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 41)- - Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk se integrará vía WEB Services a la MS SAT para actualizar bidireccionalmente el estado de la solicitud de Reasignación, esto permitirá automatizar el proceso entre la herramienta MS SAT y la herramienta de Mesa de Servicio THEOS. | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Documentar en la pág. 3 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |
| Registrar movimiento en SITE- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 41)- - Anexo Técnico APS-3 | Aranda CMDB | Aranda CMDB permitirá a THEOS la implementación del proceso de Configuraciones, donde quedarán registradas todas las reasignaciones de los PS. A través de la integración de WEB Services se estará actualizando de manera automática el estado en SITE. | ANEXO1. Aranda PinkVERIFY2011 - 11.12.15.pdf | Documenta que uno de los procesos en los cuales Aranda CMDB está certificada es el proceso de Configuraciones que permite gestionar el ciclo de vida de los PS. |
| | | | Para realizar el proceso de registro en línea de una reasignación desde Aranda CMDB a SITE, se considera realizarlo a través de WEB Services. | ANEXO3. Datasheet Aranda_CMDB.pdf | Documentar en la pág. 2 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47240**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Generar y firmar formato de baja de PS del usuario anterior- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 42)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda AQM/ Reporting Services (SQL) | La herramienta colabora a THEOS a través de los reportes que se manejan para Aranda CMDB generar cualquier tipo de Reporte como el formato de baja de PS de usuarios anterior en un requerimiento de reasignación. | ANEXO4. Datasheet Aranda AQM8.0_d.pdf | Documenta en la pág. 2 los tipos de reportes que Aranda puede generar cualquier tipo de reporte personalizado |
| Generar y firmar resguardo de PS o accesorio.- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 42)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda AQM/ Reporting Services (SQL) | La herramienta colabora a THEOS a través de los reportes que se manejan para Aranda CMDB generar cualquier tipo de Reporte como Hoja de Resguardo de PS de usuarios en un requerimiento de reasignación. | ANEXO4. Datasheet Aranda AQM8.0_d.pdf | Documenta en la pág. 2 los tipos de reportes que Aranda puede generar cualquier tipo de reporte personalizado |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47241**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Solventar solicitud ante la MS SAT. | (pág. 42)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk se integrará vía WEB Services a la MS SAT para actualizar bidireccionalmente el estado de la solicitud de Reasignación, esto permitirá automatizar el proceso entre la herramienta MS SAT y la herramienta de Mesa de Servicio THEOS. Donde el especialista que atiende un requerimiento de Reasignaciones, adjunte las evidencias en el Requerimientos creado en la Mesa de Servicio de THEOS y a su vez se actualice el estado en la MS SAT. | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Documentar en la pág. 3 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |
| **5.1.5 Reubicación** | | | | | |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47242**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Generar solicitud ante la MS SAT- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 43)- - Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk se integrará vía WEB Services a la MS SAT para actualizar bidireccionalmente el estado de la solicitud de Reubicación, esto permitirá automatizar el proceso entre la herramienta MS SAT y la herramienta de Mesa de Servicio THEOS. | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Documentar en la pág. 3 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |
| Registrar movimiento en SITE- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 42)- - Anexo Técnico APS-3 | Aranda CMDB | Aranda CMDB permitirá a THEOS la implementación del proceso de Configuraciones, donde quedarán registradas todas las reubicaciones de los PS. A través de la integración de WEB Services se estará actualizando de manera automática el estado en SITE. | ANEXO1. Aranda PinkVERIFY2011 - 11.12.15.pdf | Documenta que uno de los procesos en los cuales Aranda CMDB está certificada es el proceso de Configuraciones que permite gestionar el ciclo de vida de los PS. |
| | | | Para realizar el proceso de registro en línea de una reubicación desde Aranda CMDB a SITE, se considera realizarlo a través de WEB Services. | ANEXO3. Datasheet Aranda_CMDB.pdf | Documentar en la pág. 2 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47243**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Generar y firmar resguardo de PS-**Matriz Raci de Actividades** | (pág. 42)-Anexo Técnico APS-3 | Aranda AQM/ Reporting Services (SQL) | La herramienta colabora a THEOS a través de los reportes que se manejan para Aranda CMDB generar cualquier tipo de Reporte como Hoja de Resguardo de PS de usuarios en un requerimiento de reasignación. | ANEXO4. Datasheet Aranda AQM8.0_d.pdf | Documenta en la pág. 2 los tipos de reportes que Aranda puede generar cualquier tipo de reporte personalizado |
| Solventar solicitud ante la MS SAT. | (pág. 42)-Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk se integrará vía WEB Services a la MS SAT para actualizar bidireccionalmente el estado de la solicitud de Reubicación, esto permitirá automatizar el proceso entre la herramienta MS SAT y la herramienta de Mesa de Servicio THEOS. Donde el especialista que atiende un requerimiento de Reubicaciones, adjunte las evidencias en el Requerimientos creado en la Mesa de Servicio de THEOS y a su vez se actualice el estado en la MS SAT. | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Documentar en la pág. 3 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47244**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **5.1.6 Requerimientos masivos** | | | | | |
| Generar solicitud ante la MS SAT- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 44)- - Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk se integrará vía WEB Services a la MS SAT para actualizar bidireccionalmente el estado de la solicitud de Requerimiento Masivo, esto permitirá automatizar el proceso entre la herramienta MS SAT y la herramienta de Mesa de Servicio THEOS. | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Documentar en la pág. 3 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |
| | | | | ANEXO5. Manual Técnico de Aranda Service Desk | Apartado de Requerimientos de Servicio: Crear relaciones al requerimiento de servicio. La herramienta permite relacionar masivamente requerimientos hijos a un padre. |
| Registrar movimiento en SITE- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 42)- - Anexo Técnico APS-3 | Aranda CMDB | Aranda CMDB permitirá a THEOS la implementación del proceso de Configuraciones, donde quedará registrado todos los temas relacionados con Requerimientos de los PS. A través de la integración de WEB Services se estará actualizando de manera automática el estado en SITE. | ANEXO1. Aranda PinkVERIFY2011 - 11.12.15.pdf | Documenta que uno de los procesos en los cuales Aranda CMDB está certificada es el proceso de Configuraciones que permite gestionar el ciclo de vida de los PS. |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

Aranda Software Americ...

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis Uriel Lucia Recoder.**
**Representante Legal.**
**Programación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**

**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47245**

Ciudad de México, a 20 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 realizar el proceso de registro en línea de cualquier requerimiento masivo desde Aranda CMDB a SITE, se considera realizarlo a través de WEB Services. | ANEXO3. Datasheet Aranda_CMDB.pdf | Documentar en la pág. 2 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |
| Generar y firmar resguardos de PS y formatos de baja según sea el requerimiento.- **Matriz Raci de Actividades** | (pág. 42)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda AQM/ Reporting Services (SQL) | La herramienta colabora a THEOS a través de los reportes que se manejan para Aranda CMDB generar cualquier tipo de Reporte como Hoja de Resguardo de PS de usuarios o formatos de Baja de PS, dependiendo del tipo de requerimiento. | ANEXO4. Datasheet Aranda AQM8.0_d.pdf | Documenta en la pág. 2 los tipos de reportes que Aranda puede generar cualquier tipo de reporte personalizado |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47246**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Solventar solicitud ante la MS SAT. | (pág. 42)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk se integrará vía WEB Services a la MS SAT para actualizar bidireccionalmente el estado de la solicitud de requerimientos masivos, esto permitirá automatizar el proceso entre la herramienta MS SAT y la herramienta de Mesa de Servicio THEOS. Donde el especialista que atiende un requerimiento, adjunte las evidencias en el Requerimientos creado en la Mesa de Servicio de THEOS y a su vez se actualice el estado en la MS SAT. | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Documentar en la pág. 3 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros. |
| **5.2 Gestión de incidentes y problemas** | | | | | |
| El licitante adjudicado será el responsable de resolver de la manera más rápida y eficaz, cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio y buscará las causas de la afectación, real o potencial | (pág. 45)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk certificada en 12 procesos ITIL apoyará a THEOS en la implementación del Proceso de Incidentes y Requerimientos basado en la | ANEXO1. Aranda PinkVERIFY2011 - 11.12.15.pdf | Documenta que uno de los procesos en los cuales Aranda Service Desk está certificada, es el proceso de Incidentes y Problemas |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47247**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| determinando la solución para futuros eventos. | | | mejores prácticas ITIL | | |
| ***Las responsabilidades del licitante adjudicado son las siguientes:*** | | | | | |
| Identificar la causa raíz del problema. | (pág. 46)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk a través de los procesos de problemas permitirá automatizar el proceso a THEOS. | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Pág. 1- Características- Funcionalidades- Documenta que el proceso de problemas implementado a través de la herramienta de Mesa de Servicio le permitirá conocer la causa raíz para solución definitiva del mismo. |
| Identificar y remediar la falla. | (pág. 46)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk a través del procesos de Incidentes permitirá apoya a THEOS a gestionar el proceso en base a las mejores práctica | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Pág. 1- Características- Funcionalidades- Documenta que el proceso de incidentes a través de la herramienta de Mesa de Servicio proporciona un mejor control, una correcta documentación y una restauración |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47248**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | más rápida del servicio. |
| Seguimiento al informe sobre cualquier consecuencia de la falla. | (pág. 46)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk a través del procesos de Incidentes permitirá apoya a THEOS a gestionar el proceso en base a las mejores práctica | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Pág. 1. Se documenta que Aranda Service Desk apoya a la restauración normal del servicio minimizando el impacto al negocio. Permite documentar adecuadamente en base a las mejores prácticas. Adicional la gestión de problemas permite investigar y encontrar soluciones permanentes evitando reincidencias. |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis Uriel Lucia Recoder.**
**Representante Legal.**
**noprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**

**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47249**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Proporcionar al SAT un reporte detallado que informe la causa y el procedimiento para corregirla, y construir a partir de estos reportes una base de errores conocidos (KEDB) que será almacenada en un determinado repositorio proporcionado por el SAT. | (pág. 46)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk a través de integración nativa de procesos de Incidentes, problemas y gestión del conocimiento permitirá apoyar a THEOS a alimentar base de errores conocidos en el SAT integrándose vía WEB Services. | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Pág. 2. Se documenta que Aranda Service Desk a través del Módulo de Aranda Self Service permite implementar la Gestión del Conocimiento en base a las mejores prácticas ITIL. Adicional se documenta el manejo de WEB Services para integrarse con (KEDB) del SAT. |
| | | | | ANEXO6. Manual Técnico Aranda Self Service | Se documenta en el Manual Técnico la manera como se gestionan los artículos y los tipos que pueden alimentar la base de conocimiento. |
| Mantener actualizadas las herramientas y procesos de administración de incidentes y problemas, para la gestión de todos los problemas y acciones preventivas desde la identificación de la causa raíz hasta el cierre del problema. | (pág. 46)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk a través del procesos de Incidentes y problemas permitirá apoya a THEOS a gestionar el proceso en base a las mejores práctica | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Pág. 1. Se documenta que Aranda Service Desk apoya a la restauración normal del servicio minimizando el impacto al negocio. Permite documentar adecuadamente en base a las mejores prácticas. Adicional la gestión de problemas permite investigar y encontrar |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47250**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | soluciones permanentes evitando reincidencias. |
| Preparar y comunicar los impactos mediante la documentación de la causa raíz del problema, los esfuerzos para corregir temporal o permanentemente el problema y los siguientes pasos para su seguimiento. | (pág. 46)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk a través de la integración nativa de los procesos (incidentes, problemas, Catálogo de Servicios y CMDB) podrá identificar rápidamente el impacto del problema. | ANEXO5. Manual Técnico de Aranda Service Desk | Apartado de Configuraciones ITIL en Aranda SERVICE DESK, se indica que el sistema permite documentar el impacto del servicio relacionado los usuarios o CI´s relacionados. |
| | | | Aranda Service Desk a través de la integración nativa de los procesos (incidentes, problemas, Catálogo de Servicios y CMDB) podrá identificar rápidamente el impacto del problema. | ANEXO7. Manual Técnico de Aranda CMDB | Apartado Elementos de Configuración (CI) Consola Web Aranda CMDB V 8.0. Indica cómo se pueden documentar cualquier relación del CI´s con el resto de los CI´s y ver gráficamente como se impactará el servicio: número de CI´s afectados, número de |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47251**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | usuarios, áreas, etc. |
| **5.2.1 Atención y soporte** | | | | | |
| A continuación, se enlistan los alcances y actividades generales del mantenimiento correctivo: | (pág. 46)- Anexo Técnico APS-3 | | | | |
| 1. Asistencia en sitio para problemas de *hardware* y *software*. La asistencia remota es viable, siempre y cuando se autorice esta modalidad por parte del administrador del contrato. | (pág. 47)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | Incluye un módulo que permitirá si autoriza esta actividad la gestión de los puntos Fijos remotamente mediante un agente. | ANEXO8. Datasheet Aranda Asset Management.pdf | Pág. 1 se documenta en el apartado de Características y Funcionalidades el módulo de control y administración remota. Par el caso que se autorice utilizar |
| **5.3 Gestión de operaciones** | (pág. 48)- Anexo Técnico APS-3 | | | | |
| **5.3.1 Mantenimiento** | **(pág. 48)- Anexo Técnico APS-3** | | | | |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47252**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Programa de mantenimiento preventivo | (pág. 48)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda CMDB | Aranda CMDB incluye un módulo de gestión de mantenimientos como parte de funcionalidades que apoyarían a THEOS a automatizar dicho requerimiento del SAT. | ANEXO7. Manual Técnico de Aranda CMDB | Apartado de Mantenimientos, describe como la herramienta nos permite registrar el programa anual de mantenimiento a la infraestructura para esta licitación de PS. Se alimentan todas las ventanas de mantenimiento y a través de la reportería Aranda se tiene una visión de lo general a lo particular de dicha actividad. |
| Evidencia de la actividad: Entregable bajo demanda, actas de cierre de mantenimiento y formato de recepción del entregable. | (pág. 50)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda CMDB y Aranda Service Desk | Arada CMDB y Aranda Service Desk se integran de manera Nativa esto apoya al proceso de THEOS para poder establecer el número de solicitud de la Mesa de Servicio, el Ci y el número de mantenimiento. | ANEXO3. Datasheet Aranda CMDB.pdf | Pág. 2. Apartado de integraciones se hace referencia a la integración nativa que se menciona. |
| **5.3.2 Gestión técnica** | **(pág. 50)- Anexo Técnico APS-3** | | | | |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47253**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| El licitante adjudicado podrá utilizar la herramienta de administración remota de activos del servicio para minimizar el tiempo de solución en los incidentes de los PS | (pág. 50)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | Aranda Asset Management es una herramienta que permite a THEOS la administración Remota de los activos de Servicio en Especial los Puestos Fijos. | ANEXO8. Datasheet Aranda Asset Management.pdf | El Datasheet describe cada una de las funcionalidades que permiten a THEOS entregar el requerimiento de contar con una herramienta de administración remota de activos de servicio de esta licitación.(puestos fijos) |
| | | Aranda MDM | Aranda MDM es una herramienta que permite a THEOS la administración Remota de los activos de Servicio en Especial los Puestos Móviles. | ANEXO9. Aranda MDM Datasheet | El Datasheet describe cada una de las funcionalidades que permiten a THEOS entregar el requerimiento de contar con una herramienta de administración remota de activos de servicio de esta licitación. (puestos móviles) |
| **5.5 Mesa de servicio** | **(pág. 58)- Anexo Técnico APS-3** | | | | |
| El licitante adjudicado deberá establecer una mesa de servicio con su propia infraestructura, independiente de la establecida por el SAT, a la que se enviaran (web Services) a través de la MS SAT los eventos reportados y | (pág. 58)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk se integrará vía WEB Services a la MS SAT para actualizar bidireccionalmente el estado de la solicitud de Altas, esto permitirá automatizar el proceso entre la herramienta MS SAT y la | ANEXO2. Datasheet Aranda_Service_Desk.pdf | Documentar en la pág. 3 en Características Especiales el manejo de WEB Services para integración con terceros (Remedy ver. 7.6.04) |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47254**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| que correspondan a su dominio. | | | herramienta de Mesa de Servicio THEOS. | | |
| **5.5.1 Integración con mesa de servicio SAT** | **(pág. 59)- Anexo Técnico APS-3** | | | | |
| La mesa de servicio del licitante adjudicado deberá quedar instalada, integrada, habilitada, sincronizada y apegada al desarrollo en operación de acuerdo al tiempo especificado en el programa de trabajo general, a través de tecnología "Web Services" utilizando para ello el protocolo SOAP 1.2. | (pág. 59)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | Aranda Service Desk trabaja en las integraciones WEB Services a través del protocolo SOAP 1.2 | ANEXO10. Carta de Cumplimiento de Fabricante Aranda Service Desk.pdf | Documenta que Aranda Service Desk WEB Services soporta el protocolo SOAP 1.2. Soporta SOAP & REST |
| **Ap** | (pág. 59)- Anexo Técnico APS-3 | | | | |
| Funciones generales de la mesa de servicio del SAT: | (pág. 59)- Anexo Técnico APS-3 | | | | |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47255**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| • Recepción de las solicitudes de servicio como único punto de contacto y a través de los medios establecidos (teléfono, correo y Web). | (pág. 60)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Service Desk | La herramienta permite el registro de casos de manera automática: Correo, Portal de Auto Servicio, Integración WEB Services. Esto permitirá automatizar el proceso de recepción de casos del SAT. | | |
| **5.6 Gestión de activos del servicio** | **(pág. 63)- Anexo Técnico APS-3** | | | | |
| **5.6.1 Herramienta de gestión de activos** | **(pág. 63)- Anexo Técnico APS-3** | | | | |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Aranda Software Andina S.A.S**

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis Uriel Lucia Recoder.**
**Representante Legal.**
**Programación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**

**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47256**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| El licitante adjudicado será responsable de realizar y registrar las modificaciones, aplicar los cambios, operar, controlar y mantener el inventario actualizado de los PS y accesorios, apegado a las mejores prácticas de los procesos de administración de activos y de la configuración de ITIL, por lo tanto, deberá contar con una herramienta de gestión de activos propia. Esta herramienta debe permitir almacenar y procesar información referente a los PS y accesorios del servicio, tales como marca, modelo y serie del equipo, usuario asignado, inmueble y fecha de instalación, así como ser compatible con una interconexión por medio de un "Web Service" para transferencia y convivencia con otras herramientas. | (pág. 63)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda CMDB | Aranda CMDB es una herramienta certificada en ITIL que permite gestionar el ciclo de vida de los activos | ANEXO3. Datasheet Aranda_CMDB.pdf | Se documenta que la herramienta Aranda CONFIGURATION MANAGEMENT DATABASE CMDB, es un repositorio central donde se organiza, gestiona y actualiza la información de cada elemento de configuración de la infraestructura de organización. Permite la Administración de cada activo documentando relaciones entre los activos registrados, sus componentes, usuarios responsable y la definición de un ciclo de vida estructurado. |
| | | | Aranda CMDB Web Services permite la integración con terceros. | ANEXO3. Datasheet Aranda_CMDB.pdf | Se documenta que la herramienta proporciona su WEB Services que le permite la integración con terceros. |
| **5.6.2 Herramienta de administración de inventario y generación de resguardos (SITE)** | (pág. 63)- Anexo Técnico APS-3 | | | | |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47257**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| El Servicio de infraestructura tecnológica (SITE), es una herramienta de administración de inventario y generación de resguardos desarrollada por el SAT, misma que el licitante adjudicado deberá utilizar para realizar las actualizaciones pertinentes como son las altas, bajas, cambios, reasignaciones de los PS y/o accesorios, así como los resguardos. | (pág. 64)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda CMDB | Aranda CMDB Web Services permite la integración con terceros, este mecanismo permitirá mantener en línea al SITE a partir de la herramienta de administración de activos que usará THEOS. | ANEXO3. Datasheet Aranda_CMDB.pdf | Se documenta que la herramienta proporciona su WEB Services que le permite la integración con terceros. |
| | | | Aranda CMDB permite administrar el ciclo de vida de los activos identificar el status actual y llevar un histórico de cualquier cambio o modificación del mismo. | ANEXO7. Manual Técnico de Aranda CMDB | En el apartado de estados: El manual técnico documenta los detalles de cómo la herramienta permite personalizar el ciclo de vida de cualquier Activo e identificar su estado actual. |
| | | | Aranda CMDB permite llevar la trazabilidad de todos los cambios del activo | ANEXO7. Manual Técnico de Aranda CMDB | En el apartado: Elementos de Configuración (CI)- Histórico. Se documenta el proceso de registro de histórico de cualquier cambio que sufra el activo. |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47258**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Aranda AQM/ Reporting Services (SQL) | La herramienta colabora a THEOS a través de los reportes que se manejan para Aranda CMDB generar cualquier tipo de Reporte para la generación del formato de baja y la hoja de resguardo. | ANEXO4. Datasheet Aranda AQM8.0_d.pdf | Documenta en la pág. 2 los tipos de reportes que Aranda puede generar cualquier tipo de reporte personalizado |
| El licitante adjudicado será el responsable de actualizar y registrar en SITE los activos del servicio, esto se realizará a través de una interconexión por medio de un "Web Service" entre la herramienta del licitante adjudicado y la desarrollada por el SAT. | (pág. 64)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda CMDB | Aranda CMDB Web Services permite la integración con terceros, este mecanismo permitirá mantener en línea al SITE a partir de la herramienta de administración de activos que usará THEOS. | ANEXO3. Datasheet Aranda_CMDB.pdf | Se documenta que la herramienta proporciona su WEB Services que le permite la integración con terceros. |
| **5.6.4 Herramienta de administración remota de activos** | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | | | | |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47259**

Ciudad de México, a 20 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)"**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| El licitante adjudicado será responsable de la operación, generación, control y mantenimiento del inventario del hardware y/o software de los PS a través de la tecnología de asistencia remota que es parte de la solución tecnológica, adicionalmente la información de inventarios deberá ser plenamente compatible con todos los servicios del SAT que hagan uso de la misma y la plataforma que la institución defina. | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | La suite de Aranda Asset Management permitirá a THEOS la gestión de HW y SW de los PS | ANEXO8. Datasheet Aranda Asset Management.pdf | Se documenta en la página 1 que la suite permite gestionar los inventarios automáticos de hardware y software y conocer el estado real y el control del licenciamiento y la gestión de los recursos informáticos. |
| El inventario deberá incluir lo siguiente: | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | | | | |
| **Componentes de Hardware:** | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | | | | |
| · Fabricante, modelo del equipo de cómputo, número de serie del equipo y de la motherboard | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | Se hace constar en el manual técnico apartado Inventarios AAM8.0- Información del Setup. |
| (Deberá mostrar un campo con la relación entre el número de serie del chasis y el número de serie de la motherboard). | (pág. 66)- Anexo Técnico APS-3 | Aranda Asset Management | Campos adicionales | ANEXO11. Manual Técnico de Aranda Asset Management | Se hace constar en el manual técnico apartado Inventarios AAM8.0- Ver datos adicionales |

Agradecemos su atención y para cualquier información adicional estamos a sus órdenes.

a) Eliminado

**Eliminado:**
**a) Nombre y firma**
Fundamentación:
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.

**Protesto lo necesario,**

**Luis 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: 47260**

ZERTIFIKAT ◆ CERTIFICATE ◆ 認証書 ◆ СЕРТИФИКАТ ◆ CERTIFICADO ◆ CERTIFICAT

México

# CERTIFICADO

**El Organismo de Certificación**
**TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.**
**con operaciones en**
**Monterrey, Nuevo León; México**

certifica que la Organización

Servicios de Integración y Garantías, S.A. de C.V.

**Servicios de Integración y Garantías, S.A. de C.V.**
**Álvaro Obregón No. 188, Colonia Roma Sur**
**México, D.F.; México. CP. 06700**

ha implementado y aplica un Sistema de Gestión de la Calidad
con el siguiente alcance:

**Mantenimiento correctivo y preventivo a equipos de cómputo y periféricos, integración de equipo de cómputo (software y hardware), garantías, rollouts, help desk. Clonación de imágenes, logística y distribución.**

*Las certificaciones futuras relacionadas con el alcance de este certificado y la aplicabilidad de los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 se pueden obtener consultando a la organización.*

Mediante la auditoría realizada con no. de informe MX 950 17 782 se verificó el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la normativa internacional

**ISO 9001:2008**[1]
*Exclusiones: 7.3, 7.5.2*

No. de registro del certificado: 10 950 137

Fecha de emisión del certificado: 2014-02-19

Este certificado es válido hasta[2]: 2017-02-18

Fecha de revisión del certificado: 2014-02-19

**Due Date: Diciembre 07**

Leonardo J. Cárdenas Costas
Director General México,
Centro América y el Caribe.

La Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. es Miembro del Acuerdo Multilateral de Reconocimiento del Foro Internacional de Acreditación para Sistemas de Gestión de la Calidad.

entidad mexicana de acreditación, a.c.

*Acreditación No. 40/12. Vigente a partir de 2012-12-11.*

[1] *Incluye su equivalente mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008.*
[2] *El incumplimiento en la realización de las auditorías de mantenimiento anuales en términos de lo descrito en el ISOFM 39s "Requ marcas de conformidad de tercera parte" vigente cancela la validez del presente certificado. Para asegurarse de la val suspendidos / cancelados en nuestra página web www.tuvmex.com.mx*

TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. • J. Cantú Leal No. 652 Colonia Buenos A

Protesto lo necesario,

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

ISOFM 50s Revisión 9.
Fecha de elaboración: 2005-05-05.
Fecha de la última revisión: 2013-05-06.

**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47261**

FR4CGI2A

# CERTIFICADO DE

# REGISTRO DE EMPRESA

**Normalización y Certificación Electrónica, S.C.** (NYCE), organismo acreditado con el **No. 02/11**, por la **Entidad Mexicana de Acreditación (EMA)**, certifica que el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de:

## TECNOLOGÍA EN SERVICE DESK, S.A. DE C.V.

### TECNOPROGRAMACIÓN HUMANA ESPECIALIZADA EN SISTEMAS OPERATIVOS, S.A. DE C.V.

José María Olloqui No. 31, Colonia Acacias, Delegación Benito Juárez, C.P. 03240, México, D.F.

**Cumple con los requisitos de la Norma:**

ISO/IEC 27001:2005

**El sistema de Gestión de Seguridad de la Información con el siguiente alcance:**

*"SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE SERVICE DESK, EL CUAL INCLUYE LA PROVISIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y HUMANOS PRESTADOS DESDE LAS INSTALACIONES UBICADAS EN JOSÉ MARÍA OLLOQUI NO. 31, COLONIA ACACIAS, DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, C.P. 03240, MÉXICO, D.F. A TODOS NUESTROS CLIENTES NACIONALES E INTERNACIONALES"*

**Vigencia:** 3 Años

**Fecha de emisión:** 17 de Octubre de 2014*

**Fecha de expiración:** 24 de Junio de 2016

entidad mexicana de acreditación, a.c.

Número de acreditación No. 02/11
Acreditado a partir de 2011-12-13

**CERTIFICADO: SGSI - 002**

Pablo CORONA FRAGA
Gere
Sist

Protesto lo necesario,

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

El p
s
ele
suspensión

*Se amplia el alcance de la certificación a Sistema Multisitio



**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47262**

FR4CGI2A

# CERTIFICADO DE

# REGISTRO DE EMPRESA

**Normalización y Certificación Electrónica, S.C.** (NYCE), organismo acreditado con el **No. 02/11**, por la **Entidad Mexicana de Acreditación (EMA)**, certifica que el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de:

## TECNOLOGÍA EN SERVICE DESK, S.A. DE C.V.

### TECNOPROGRAMACIÓN HUMANA ESPECIALIZADA EN SISTEMAS OPERATIVOS, S.A. DE C.V.

José María Olloqui No. 31, Colonia Acacias, Delegación Benito Juárez, C.P. 03240, México, D.F.

**Cumple con los requisitos de la Norma:**

NMX-I-27001-NYCE-2009

**El sistema de Gestión de Seguridad de la Información con el siguiente alcance:**

*"SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE SERVICE DESK, EL CUAL INCLUYE LA PROVISIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y HUMANOS PRESTADOS DESDE LAS INSTALACIONES UBICADAS EN JOSÉ MARÍA OLLOQUI NO. 31, COLONIA ACACIAS, DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, C.P. 03240, MÉXICO, D.F. A TODOS NUESTROS CLIENTES NACIONALES E INTERNACIONALES"*

**Vigencia:** 3 Años

**Fecha de emisión:** 17 de Octubre de 2014*

**Fecha de expiración:** 24 de Junio de 2016

entidad mexicana de acreditación, a.c.

Número de acreditación No. 02/11
Acreditado a partir de 2011-12-13

**CERTIFICADO: SGSI - 002**

**Pablo CORONA FRAGA**
**Ger**
**Sis**

Protesto lo necesario,

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

El p
el
suspensión o retiro notificado en tiempo por NYCE

*Se amplia el alcance de la certificación a Sistema Multisitio



**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47263**

FR4CGI2A

# CERTIFICADO DE

# REGISTRO DE EMPRESA

**Normalización y Certificación Electrónica, S.C.** (NYCE), organismo acreditado con el **No. 02/09**, por la **Entidad Mexicana de Acreditación (EMA),** certifica que el Sistema de Gestión de Servicios de:

## TECNOLOGÍA EN SERVICE DESK, S.A. DE C.V.

### TECNOPROGRAMACIÓN HUMANA ESPECIALIZADA EN SISTEMAS OPERATIVOS, S.A. DE C.V.

José María Olloqui No. 31, Colonia Acacias, Delegación Benito Juárez, C.P. 03240, México, D.F.

**Cumple con los requisitos de la Norma:**

NMX-I-20000-1-NYCE-2012

**El Sistema de Gestión de Servicios con el siguiente alcance:**

*"SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE SERVICE DESK, EL CUAL INCLUYE LA PROVISIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y HUMANOS PRESTADOS DESDE LAS INSTALACIONES UBICADAS EN JOSÉ MARÍA OLLOQUI NO. 31, COLONIA ACACIAS, DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, C.P. 03240, MÉXICO, D.F. A TODOS NUESTROS CLIENTES NACIONALES E INTERNACIONALES"*

**Vigencia:** 3 Años

**Fecha de emisión:** 17 de Octubre de 2014*

**Fecha de expiración:** 24 de Junio de 2016

Número de acreditación No. 02/09
Acreditado a partir de 2009-12-17

**CERTIFICADO: SGTI - 008**

Pablo CORONA FRAGA
Gere
Sist

Protesto lo necesario,

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

El p
s
ele
suspensión

*Se amplia el alcance de la certificación a Sistema Multisitio



**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47264**

FR4CGI2A

# CERTIFICADO DE

# REGISTRO DE EMPRESA

**Normalización y Certificación Electrónica, S.C.** (NYCE), organismo acreditado con el **No. 02/09**, por la **Entidad Mexicana de Acreditación (EMA),** certifica que el Sistema de Gestión de Servicios de:

## TECNOLOGÍA EN SERVICE DESK, S.A. DE C.V.

## TECNOPROGRAMACIÓN HUMANA ESPECIALIZADA EN SISTEMAS OPERATIVOS, S.A. DE C.V.

José María Olloqui No. 31, Colonia Acacias, Delegación Benito Juárez, C.P. 03240, México, D.F.

**Cumple con los requisitos de la Norma:**

## ISO/IEC 20000-1:2011

**El Sistema de Gestión de Servicios con el siguiente alcance:**

*"SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE SERVICE DESK, EL CUAL INCLUYE LA PROVISIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y HUMANOS PRESTADOS DESDE LAS INSTALACIONES UBICADAS EN JOSÉ MARÍA OLLOQUI NO. 31, COLONIA ACACIAS, DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, C.P. 03240, MÉXICO, D.F. A TODOS NUESTROS CLIENTES NACIONALES E INTERNACIONALES"*

**Vigencia:** 3 Años

**Fecha de emisión:** 17 de Octubre de 2014*

**Fecha de expiración:** 24 de Junio de 2016

Número de acreditación No. 02/09
Acreditado a partir de 2009-12-17

**CERTIFICADO: SGTI - 008**

**Pablo CORONA FRAGA**
**Ger**
**Sist**

Protesto lo necesario,

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

*Se amplia el alcance de la certificación a Sistema Multisitio

El p
s
ele
suspensió



**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 47265**