

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



**Secretaría 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)"

“Equipo Nuevos con Soporte de Garantía”

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

Protesto lo necesario,

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

Página 1 de 2

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48515

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



**Secretaría 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)"

Por medio de la presente manifiesto bajo protesta de decir verdad que los equipos propuestos para proporcionar el servicio de APS-3, serán nuevos y de modelo reciente. Adicionalmente, contarán con el soporte garantizado por el fabricante de los mismos durante toda la vigencia del contrato APS-3.

Manifestamos bajo protesta de decir verdad que la infraestructura propuesta en ningún caso se tratará de equipos re etiquetados, discontinuados, reconstruidos o reciclados ni próximos a discontinuarse.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 2 de 2

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48516

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



**Secretaría 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)"

"Garantías y Soporte de Fabricantes"

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

Protesto lo necesario,

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

Página 1 de 2

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48517

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



**Secretaría 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)"

Por medio de la presente hacemos constar que contaremos con las garantías y el soporte de los fabricantes, durante la vigencia del contrato, de los PSs, hardware y software, necesarios para cumplir con los niveles de servicio requeridos para el APS-3 y descritos en el Anexo Técnico. THEOS anexó las cartas de fabricantes de la solución como una alternativa a lo indicado en las líneas anteriores, para cumplir con este requisito.

Para acreditar las especificaciones técnicas requeridas para los equipos referidos en el documento "Apéndice 8 Especificaciones Técnicas", hemos incluido la documentación o folletería correspondiente del fabricante.

En los casos en los que no aparece dicha documentación la información requerida para acreditar el equipo, THEOS presentó carta del fabricante en papel membretado, firmada y en idioma español.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 2 de 2

Tecno programación 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 Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecno programación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48518

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



**Secretaría 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)"

"Personal Capacitado y Certificado"

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

Protesto lo necesario,

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

Página 1 de 2

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48519

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



**Secretaría 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)"

Por medio de la presente manifiesto, bajo protesta de decir verdad, que certificamos que el personal designado para la prestación del servicio objeto de la presente licitación está capacitado y certificado para soportar el servicio, en las tareas de instalación, puesta en marcha, aprovisionamiento, configuración, monitoreo, administración, seguridad y operación de todos los componentes que forman parte de nuestra solución, durante la vigencia del contrato.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 2 de 2

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48520

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



Secretaría 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 **Gestión de Cambios 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:	Gestión de Cambios 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 si 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

Eliminado:
 a) Nombre.
 Fundamento Legal.
 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.

Luis 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,

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

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



**Secretaría 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 3

Alcance..... 3

Desarrollo..... 4

Actividades principales..... 5

Fases de la gestión del cambio..... 9

Entrada..... 9

Planificación..... 10

Implementación..... 12

Verificación 13

Roles y responsabilidades 13

Indicadores de desempeño (KPIs)..... 15

Interacción con otros procesos de ITIL® 15

Flujo General de la Gestión de Cambios 17

Flujo de Gestión de Liberas 23

Flujo de Seguimiento Post-Implementación 26

Flujo de Cierre del Cambio 28

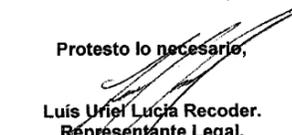
Flujo de Cancelación del Cambio 29

Formato RFC 31

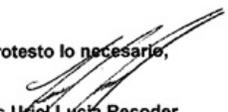
Anexos..... 32

Glosario..... 32

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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

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



**Secretaría 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

El objetivo principal de la gestión del cambio es, por consiguiente, planificar, analizar y evaluar los cambios que han de efectuarse, asegurando unos procesos eficaces y eficientes, ofreciendo una continuidad y una calidad del servicio adecuadas.

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.

La Gestión de Cambios supervisa y aprueba la introducción de nuevos servicios o modificación de los servicios prestados garantizando que todo el proceso de cambio ha sido convenientemente planificado, evaluado, probado, implementado y documentado.

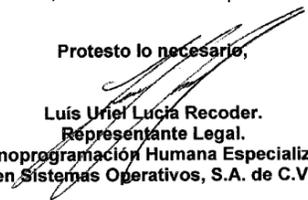
La gestión del cambio es responsable de gestionar el proceso de cambio que incluye:

- Hardware.
- Equipo de comunicaciones y software.
- Software del sistema.
- Toda la documentación y los procedimientos asociados con la infraestructura.

Los cambios pueden proceder de diversas fuentes y procesos, pero fundamentalmente se producen debido a las siguientes causas:

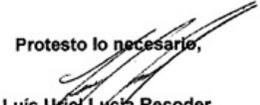
- Legislación.
- Problemas en la infraestructura, servicio o procesos.
- Innovaciones.
- Nuevos mercados/nuevos servicios.
- Equilibrarse o superar a la competencia.
- Gestión de proveedores.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 3 de 33

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48523

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



**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".**

Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

Desarrollo

La gestión del cambio es un proceso usual en todos los de gestión TI e incluso de gestión empresarial. Normalmente se trata de que los cambios que se van a producir por la puesta en marcha de nuevas herramientas, elementos o procesos sean aceptados y aprendidos rápidamente por las personas implicadas, evitando posibles problemas y, por lo tanto, restando lo mínimo en productividad a éstas y a la organización.

Una premisa básica en gestión es: «las cosas cambian». Con esta simple afirmación las organizaciones deben prever que tienen que disponer de rápidos y eficaces mecanismos de adaptación para que sus servicios TI sigan siendo competitivos en el mercado.

La diferencia es que ITIL® lo propone de manera interna, enfocado a que exista una gestión de cambios con enfoque estratégico, donde todas las intervenciones que tengan que realizarse se canalicen para seguir ofreciendo un servicio cada vez mejor y sin interrupciones.

Este proceso tiene una estructura compleja con múltiples interrelaciones entre varios procesos que mantienen, modifican o mejoran el servicio.

Pero para tener información de todas las necesidades, posibilidades de cambio, interacciones, configuraciones actuales y a modificar, es necesario disponer de una centralización de la información para su gestión.

ITIL® recomienda que esta actuación se realice y se disponga de una **CMDB** (Change Management Data Base) o base de datos para la gestión del cambio, donde se recojan los datos provenientes de las **RFC** (Request for Change peticiones de cambio), de la que se obtendrán para su posterior análisis, evaluación y se planifique un posible cambio.

Habrán sesiones de trabajo iniciales entre el personal de THEOS y del SAT donde se hagan presiones sobre esta gestión y el resto de las actividades del proyecto por lo que la presenta propuesta podría ajustarse de acuerdo a lo que resulte en esas sesiones iniciales de trabajo.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 4 de 33

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48524



Secretaría 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)"

Actividades principales

Todas las interacciones con la CMDB serán la base del gestor de conocimiento, herramienta actual e incluida a partir de ITIL® V3. Estas interacciones, como se dijo anteriormente, provienen de multitud de procesos y una muestra de estas relaciones se puede visualizar a través de la siguiente figura:

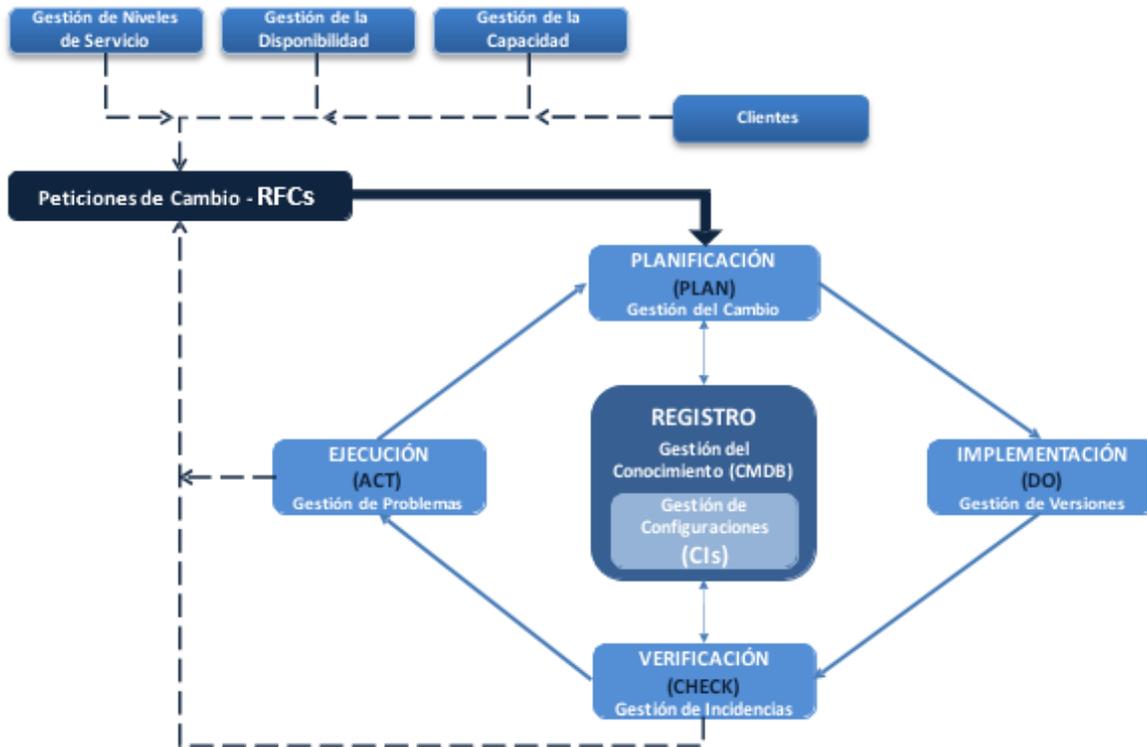


Figura 1

Como se indica en la figura 1, la gestión de configuraciones interactúa con CMDB directamente aunque no se relacione así con este proceso, sino que deriva de él. Esto quiere decir que cualquier elemento

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

Protesto lo necesario,

[Firma manuscrita]

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

Protesto lo necesario,

[Firma manuscrita]

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

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



**Secretaría 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)"
de configuración (CI) que exista o se modifique debe ser registrado y evaluado por el proceso de gestión del cambio.

La intención de este proceso es mantener una base de datos activa, viva, con información al punto y que ésta sea el centro de coordinación de las modificaciones y el nexo de unión del proceso de mejora continua del servicio (con respecto a cambios). Toda esta información, tanto de entrada como de salida, y la evaluación de resultados debe quedar reflejada en la base de datos, adquiriendo ésta cada vez más valor, de cara a que esta CMDDB permita la gestión del conocimiento con respecto a cambios de la empresa; es decir, que sea el referente, el modelo de comparación, el lugar de búsqueda, el lugar donde se contraste y donde se estime si cualquier cambio que vaya a producirse se ha realizado con anterioridad y qué resultados puede ofrecer.

El proceso completo de gestión del cambio puede verse a continuación, donde se han establecido las relaciones indicadas en la figura anterior y las fases que intervienen de los diferentes procesos implementados:

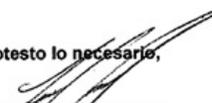
Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

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

Página 6 de 33

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48526



Secretaría 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)"

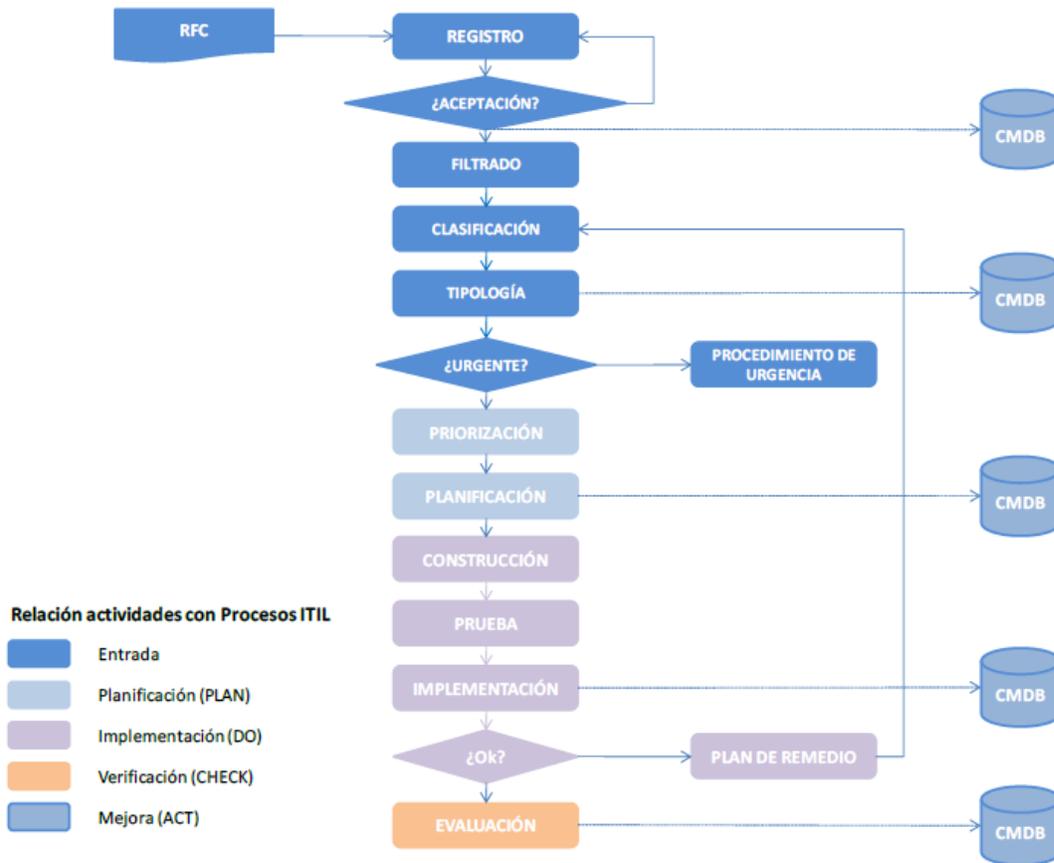


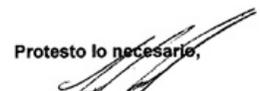
Figura 2

En este caso, la mejora se puede desarrollar a través de la gestión del conocimiento que aporta la CMDB, además de un proceso que promueva una correcta gestión de este conocimiento circulante, actuando en formación, celebrando reuniones, dándole vida a la inclusión de prácticas, comentarios, etc. Así se pueden mejorar los procesos de gestión del cambio, ya que se introducen datos de cómo, cuáles y porqué se aceptan RFC, sus tipologías, cómo se implementan los cambios y su evaluación final.

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

Protesto lo necesario,

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

Protesto lo necesario,

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

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



**Secretaría 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)"

Este es un proceso complejo lleno de ventajas para la organización, que aporta grandes beneficios, aunque es dependiente de diversos factores (en su mayoría humanos). Estos beneficios se pueden resumir en los siguientes puntos:

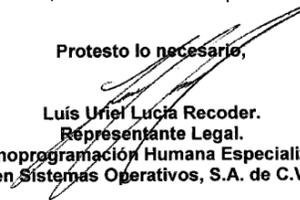
- Se reduce el número de incidentes y problemas.
- Se puede retornar a configuraciones estables de manera sencilla y rápida, en caso de que el cambio tenga un impacto negativo en la estructura TI (plan de recuperación).
- Los cambios son mejor aceptados y se promueve la proactividad de las personas.
- La estimación de costes mejora, siendo más sencillo valorar el retorno real de la inversión.
- CMDB constantemente actualizada.
- Se desarrollan procedimientos de cambio estándar que permiten la rápida actualización de sistemas no críticos.
- Se verifica una mejora en la satisfacción del cliente.
- No hay alteraciones en la productividad o se genera una mejora en la misma.

La gestión del cambio se relaciona con otros procesos, como acabamos de ver, todos ellos con sus responsables, que emiten peticiones y son registradas, evaluadas y puestas en marcha. Pero, ¿quién realiza estas actividades dentro de la gestión del cambio? ITIL® propone dos actores:

- Gestor de cambios
- Consejo Asesor del Cambio (CAB – Change Advisory Board)

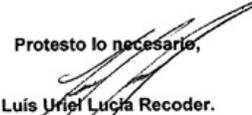
Sus descripciones se establecen en el apartado "**Conceptos básicos**" del presente documento.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 8 de 33

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48528

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



**Secretaría 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)”

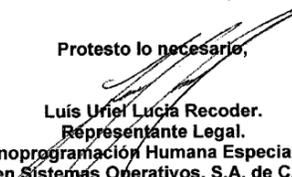
Fases de la gestión del cambio

(Descripción de la figura 2)

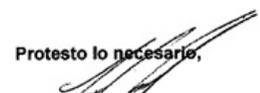
Entrada

Entrada	
SUB-FASE	DESCRIPCIÓN
Peticiones de cambio	Toda petición de modificación de la infraestructura, que no provenga de cambios cíclicos o estandarizados ha de generar un RFC , que posteriormente tiene que ser registrado.
Registro	Crear un registro (RFC) es incluir en la CMDDB la petición de cambio, con una serie de datos que aporten información acerca de su estado durante todo el proceso del cambio. Esta información será del tipo que se menciona a continuación: <ul style="list-style-type: none"> •Codificación. •Estado. •Fecha de entrada. •Fecha de aceptación. •Prioridad asignada. •Categoría. •Planes de soporte. •Planes de recuperación. •Recursos asignados •Plan de implementación. •Cronograma. •Revisión. •Evaluación. •Fecha de cierre.
Aceptación	Cuando se ha registrado una RFC con todos los datos de los que pueda disponerse en ese momento, ésta ha de ser evaluada para detectar si sus peticiones tienen sentido, están fundamentadas, son claras y legibles, así como necesarias.

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


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



**Secretaría 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.

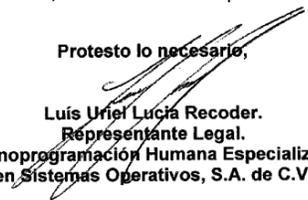
Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

Entrada	
SUB-FASE	DESCRIPCIÓN
	Según el proceso, existe la posibilidad de que la RFC sea descartada o rechazada. Este rechazo debe ser utilizado para rediseñar el cambio necesario y la información que se aporta, para que pueda entrar de nuevo en el proceso de aceptación.
Filtrado	Tras la aceptación por parte del gestor de cambios, es necesario su filtrado por parte de la CAB para que los cambios aceptados pasen a ser clasificados.
Clasificación	<p>Es la encargada de priorizar y categorizar la petición.</p> <p>La priorización se realizará sobre unos baremos numéricos que den valor a aspectos tales como dificultad, coste, tiempo, recursos necesarios, necesidad, etc.</p> <p>Su clasificación se hará a partir de esta priorización. Es recomendable establecer unas categorías que incluyan la de «urgente», que debe ser tratada con prioridad 0 y ser evaluada en la reunión CAB siguiente a la aceptación de la RFC. Esta clasificación implica que el servicio está deteriorado y ha perdido calidad, por lo que es necesaria una actuación para restaurar la prestación del mismo.</p> <p>Los cambios clasificados como menores pueden no necesitar la aprobación del CAB y ser implementados directamente. El resto de cambios habrán de ser evaluados en las reuniones del CAB y tendrá que ser solicitada la colaboración de personal especializado para asesoramiento</p>
Procedimiento de urgencia.	La organización debe documentar un procedimiento que asegure la puesta en marcha de mecanismos de acción rápida, que sean eficaces y monitorizados; de manera que se activen las gestiones y los planes derivados en el menor tiempo posible y se prevea la continuidad y calidad del servicio en niveles adecuados.

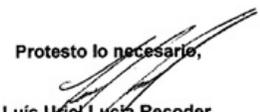
Planificación

Planificación
DESCRIPCIÓN
Una correcta planificación proporciona seguridad al servicio. Cualquier modificación ha de ser coherente con la gestión de configuraciones y sus CI, para que no ocurran problemas derivados de incompatibilidades

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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



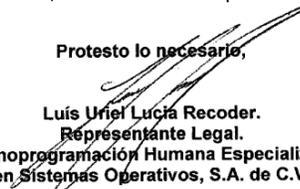
**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".**

Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

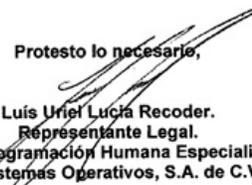
Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

Planificación
DESCRIPCIÓN
<p>u otras afecciones a los sistemas. Es conveniente, por lo tanto, estar en contacto con todos los gestores de proyectos de actuación para ejecutar los cambios y con todos los gestores de procesos relacionados con la puesta en marcha de cambios en la infraestructura.</p>
<p>Para evitar cualquier desastre, la organización debe contar con los planes de recuperación indicados anteriormente en el proceso, que permitan la recuperación de la última configuración estable antes del cambio.</p>
<p>Para comenzar a planificar un cambio es preciso que el CAB se reúna para realizar un análisis de impacto y ver las necesidades de recursos. Este análisis de impacto quedará reflejado en un calendario de cambios futuros y debe considerar, al menos, algunas de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capacidad y disminución del rendimiento de los servicios afectados. -Fiabilidad y recuperación - planes de recuperación, planes de contingencia. -Seguridad del proceso. -Recursos necesarios. -Costes asociados. -Personas necesarias para la implementación. -Plazos. -Incompatibilidades y posibles conflictos. -Pérdidas e impacto de la no implementación.
<p>Se propone seguir el método de las 7 Rs: ¿Quién REQUIERE el cambio? ¿Cuál es la RAZÓN del cambio? ¿Cuál es el RETORNO esperado del cambio? ¿Cuáles son los RIESGOS implicados en el cambio? ¿Cuáles son los RECURSOS necesarios para realizar el cambio? ¿Quién es RESPONSABLE de la construcción, prueba e implementación del cambio? ¿Cuál es la RELACIÓN entre éste y otros cambios?</p>
<p>Si la planificación del cambio no es aprobada, la RFC deberá pasar de nuevo por registro y aceptación</p>

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


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

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



**Secretaría 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".**

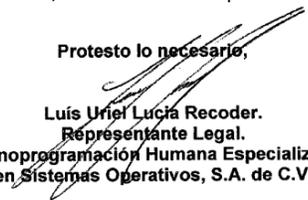
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

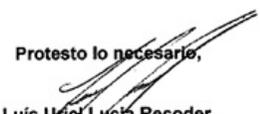
Implementación

Implementación	
SUB-FASE	DESCRIPCIÓN
Construcción	<p>La construcción, en caso de ser llevada a cabo por personas implicadas en el proceso de gestión del cambio, ha de incluir un seguimiento para comprobar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •El software que se está desarrollando cumple los plazos. •La gestión de la calidad del software se lleva a cabo. •Existe nueva documentación y procedimientos de instalación. •Existe un plan de recuperación. •Se han estimado los cambios de hardware.
Pruebas	<p>El entorno de pruebas que el software requiere debe evaluar sus cuatro aspectos para asegurar su calidad. Éstos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Funcionalidad. •Usabilidad. •Accesibilidad. •Integración. <p>Será necesario establecer un entorno de pruebas para realizar las evaluaciones del equipo de calidad de software. En el caso en que el desarrollo de este software sea realizado por una empresa externa contratada, se deberá pedirle que demuestre la existencia de un entorno de pruebas y el seguimiento que se realiza a éstas, para evitar posibles incidencias en la implementación.</p> <p>Los cambios que un usuario o una persona integra en las pruebas que estima convenientes, deben ser integrados en el RFC y evaluados para su introducción.</p>
Implementación	<p>La implementación debe asegurar que existe un plan de comunicación al cliente, previo a la realización del cambio, de manera que éste no se sorprenda. Una manera adecuada de mantener un vínculo de comunicación es colaborar con los clientes, aclarando sus dudas y dando soporte cuando sea necesario. Las mejoras que se</p>

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


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



**Secretaría 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)"

Implementación	
SUB-FASE	DESCRIPCIÓN
	incluyan en los cambios, como en el caso anterior, deben ser percibidas por los clientes como parte de la interacción.

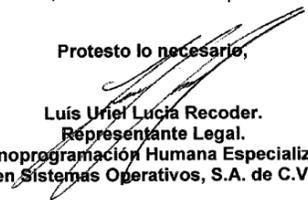
Verificación

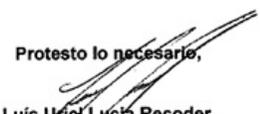
Verificación
DESCRIPCIÓN
<p>La evaluación es la medición de los indicadores de rendimiento del proceso.</p> <p>Para recibir información de resultados, el proceso de gestión del cambio habrá puesto en marcha una monitorización con elaboración de informes asociados, lo que conformará la revisión pos implementación (PIR – Post Implementation Revision), si estos cambios han sido exitosos. Por lo tanto, dicha monitorización ha de evaluar al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Número de cambios implementados en un período determinado. -Causas que provocaron los cambios. -Número de cambios que resultaron exitosos. -Número de cambios que necesitaron poner en marcha planes de recuperación. -Número de incidencias que resultaron en cambios. -Satisfacción de los usuarios y del cliente. -Costes reales/ costes estimados

Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Gestor de Cambios - Propietario de Proceso	<p>El Gestor de Cambios controla el ciclo de vida de todos los Cambios. Su objetivo primario es viabilizar la realización de Cambios beneficiosos con un mínimo de interrupciones en la prestación de servicios de TI.</p> <p>En caso de Cambios de gran envergadura, el Gestor de Cambios buscará la autorización del Comité de Cambios.</p>

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


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


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



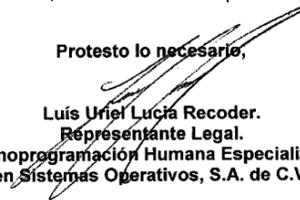
Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".

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)"

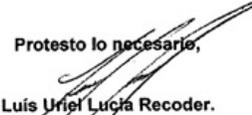
Rol	Responsabilidades
Consejo Consultor para Cambios (CAB)	Se trata de un grupo de personas que aconseja al Gestor de Cambios en la evaluación, establecimiento de prioridades y programación de cambios. El Consejo Consultor para Cambios (Change Advisory Board, CAB) se compone de representantes de todas las áreas de la organización de TI, la empresa, y terceros como, por ejemplo, suministradores.
Consejo Consultor Cambios de Emergencia. (ECAB)	Se trata de un subgrupo del Comité de Cambios que toma decisiones relacionadas con cambios de emergencia cuyo impacto es significativo. La membresía en el Consejo Consultor para Cambios de Emergencia (Emergency Change Advisory Board, ECAB) puede decidirse al convocar una reunión, y dependerá de la naturaleza y urgencia del cambio.
Propietario del Cambio	Se trata de una persona que propone un cambio y que cuenta con una asignación presupuestaria para su implementación. En la mayoría de los casos, el Propietario del Cambio coincide con quien da inicio a una Solicitud de Cambio (RFC). Generalmente, los Cambios son responsabilidad de funcionarios de Gestión de Servicio (por ejemplo, del Gestor de Problemas, o del Gestor de Capacidad) o de miembros de la dirección de TI.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 14 de 33

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48534



Secretaría 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)"

Indicadores de desempeño (KPIs)

KPI (Métrica de CSI)	Descripción
Cantidad de cambios mayores	• Cantidad de cambios mayores evaluados por el CAB (Consejo Consultor para Cambios)
Cantidad de reuniones de CAB	• Cantidad de reuniones de CAB
Tiempo para autorización para cambios	• Tiempo medio transcurrido desde la solicitud de una RFC (Solicitud de Cambio) a la Gestión de Cambios hasta la autorización para el cambio
Tasa de aceptación de cambios	• Cantidad de RFC's aceptadas vs. rechazadas
Cantidad de cambios urgentes	• Cantidad de cambios urgentes evaluados por el ECAB (Consejo Consultor para Cambios de Emergencia)

Interacción con otros procesos de ITIL®

Gestión	Relación con Cambios
Gestión de activos y configuración (TRANSICIÓN)	La configuración de los activos puede ocasionar conflictos. Estos procesos deben mantener siempre actualizada la base de datos que aportará información para el proceso de gestión del conocimiento.
Gestión de niveles de servicio (DISEÑO)	Será necesario informar al centro de servicios que se van a realizar cambios, para que se pueda informar correctamente a los usuarios que lo demanden.
Gestión de problemas (OPERACIÓN)	Los problemas son una de las fuentes de cambio.
Gestión de incidencias (OPERACIÓN)	Las incidencias permiten verificar si los cambios están siendo aceptados o han sido positivos.
Gestión de la disponibilidad (DISEÑO)	La Gestión del Cambio y la Gestión de la Disponibilidad se unen para no interferir en la prestación del servicio, cuando un cambio ha de llevarse a cabo.
Gestión de la capacidad (DISEÑO)	Es necesario conocer la capacidad del sistema frente a nuevos cambios.

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

Protesto lo necesario,

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

Tecno programación 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 Lucía Recoder.
 Representante Legal.
 Tecno programación Humana Especializada
 en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

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



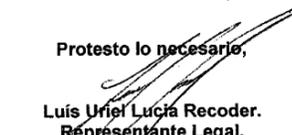
**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".**

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)"

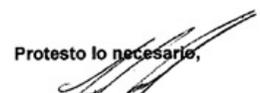
Gestión	Relación con Cambios
Gestión de versiones (TRANSICIÓN)	El software que se desarrolla o implanta debe ser gestionado normalmente a través de este proceso.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 16 de 33

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48536

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

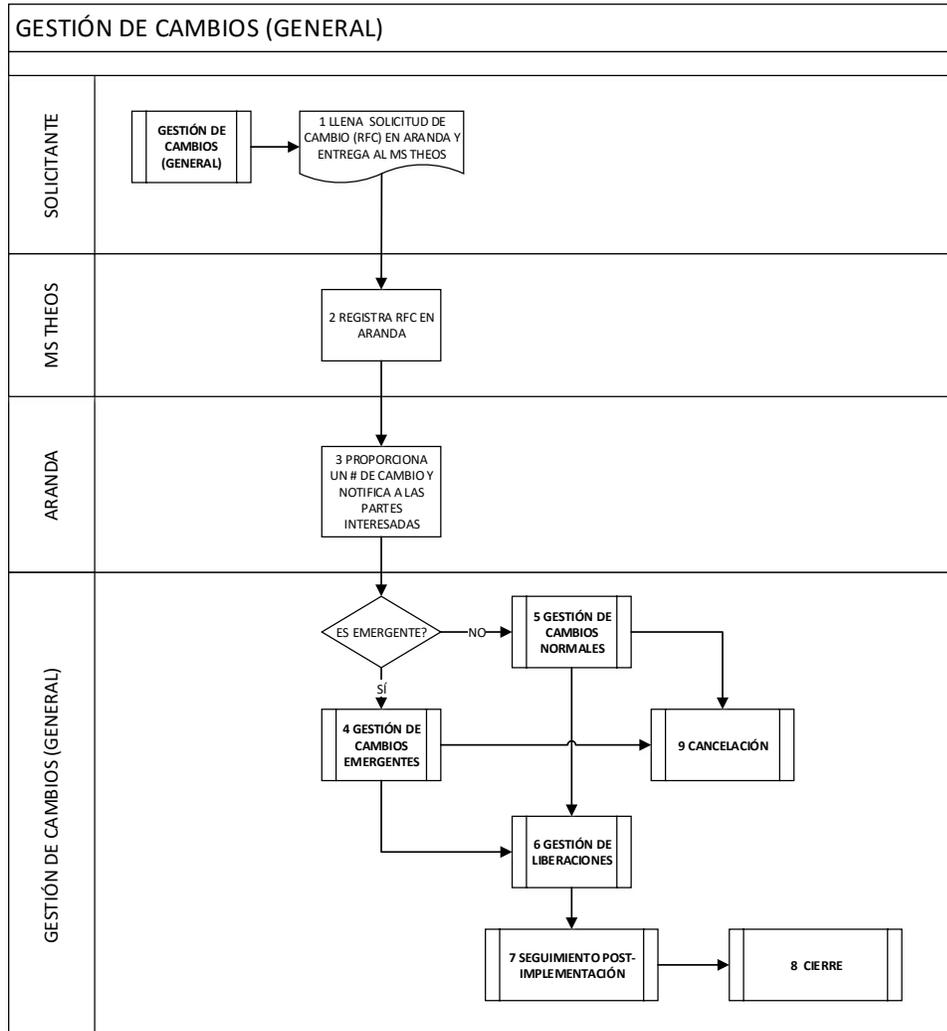


**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".**

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 General de la Gestión de Cambios



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

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

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

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



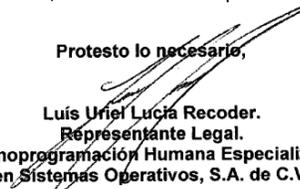
**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".**

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)"

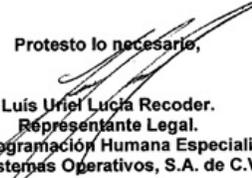
FLUJO GESTIÓN DE CAMBIOS (GENERAL)			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Llena solicitud de cambio (RFC) en la herramienta Aranda y entrega al MS THEOS	Solicitante	
2	Registra RFC en la herramienta Aranda	MS THEOS	
3	Proporciona un # de cambio y notifica	Aranda	<i>Notifica a las partes interesadas</i>
	¿Es emergente? <i>Sí, ir a 4</i> <i>NO, ir a 5</i>		
4	GESTIÓN DE CAMBIOS EMERGENTES		
5	GESTIÓN DE CAMBIOS NORMALES		
6	GESTIÓN DE LIBERACIONES		
7	SEGUIMIENTO POST-IMPLEMENTACIÓN		
8	CIERRE		
9	CANCELACIÓN		

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

Protesto lo necesario,

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

Página 18 de 33

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48538

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

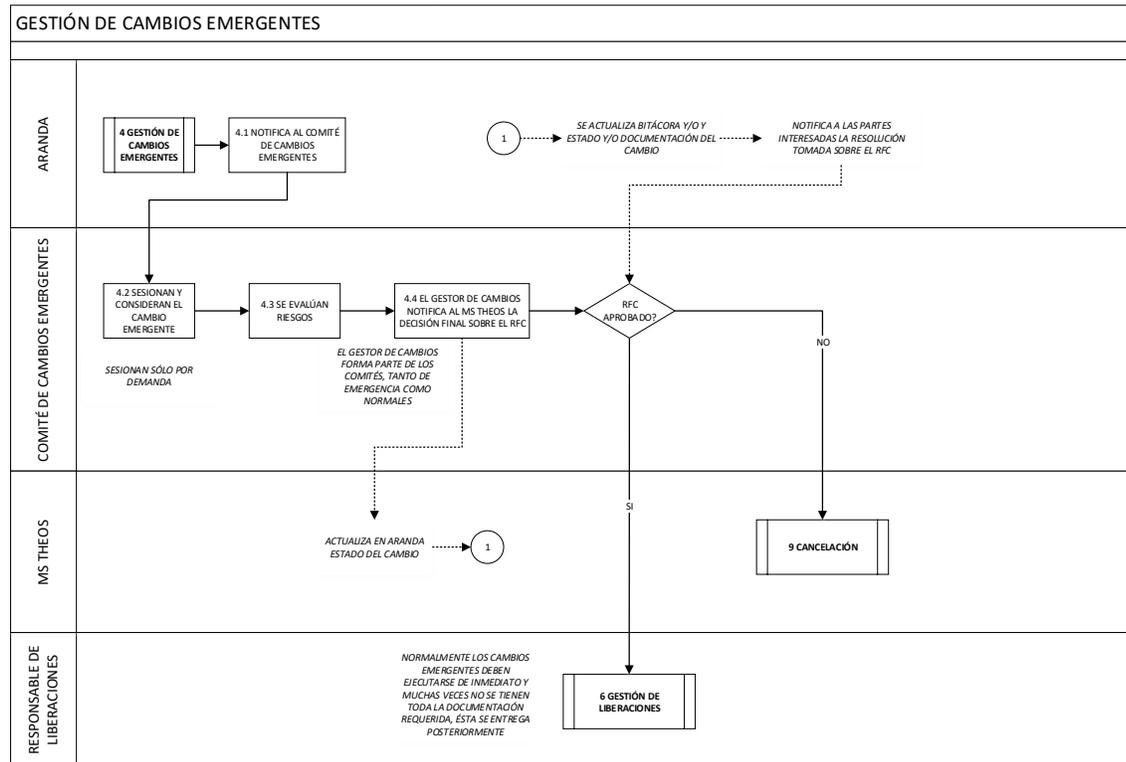


Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria; Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales; Administración de Recursos Materiales "1".

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 Gestión de Cambios Emergentes



FLUJO DE CAMBIOS EMERGENTES			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
4.1	Notifica al Comité de Cambios Normales	Aranda	
4.2	Sesionan y consideran el Cambio Normal	Comité de Cambios Emergentes	<i>Sesionan sólo por demanda</i>
4.3	Se evalúan riesgos	Comité de Cambios Emergentes	<i>El Gestor de Cambios forma parte de los comités, tanto de emergencia como normales</i>

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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

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



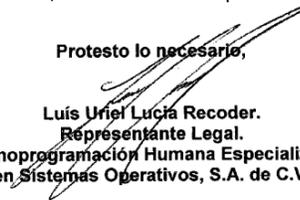
**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".**

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)"

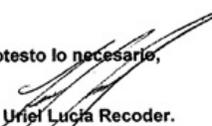
FLUJO DE CAMBIOS EMERGENTES			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
4.4	Notifica al MS THEOS la decisión final sobre el RFC	<i>Gestor de Cambios</i>	<i>MS THEOS actualiza en la herramienta Aranda estado del cambio. La cancelación la debe realizar el Gestor de Liberaciones Aranda notifica a las partes interesadas la resolución tomada sobre el RFC</i>
	<i>¿RFC aprobado? SÍ, ir a 6 NO, ir a 9</i>	Comité de Cambios Emergentes	<i>Normalmente los cambios emergentes deben ejecutarse de inmediato y muchas veces no se tienen toda la documentación requerida, ésta se entrega posteriormente</i>
6	GESTIÓN DE LIBERACIONES		
9	CANCELACIÓN		

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

Protesto lo necesario,

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

Página 20 de 33

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48540

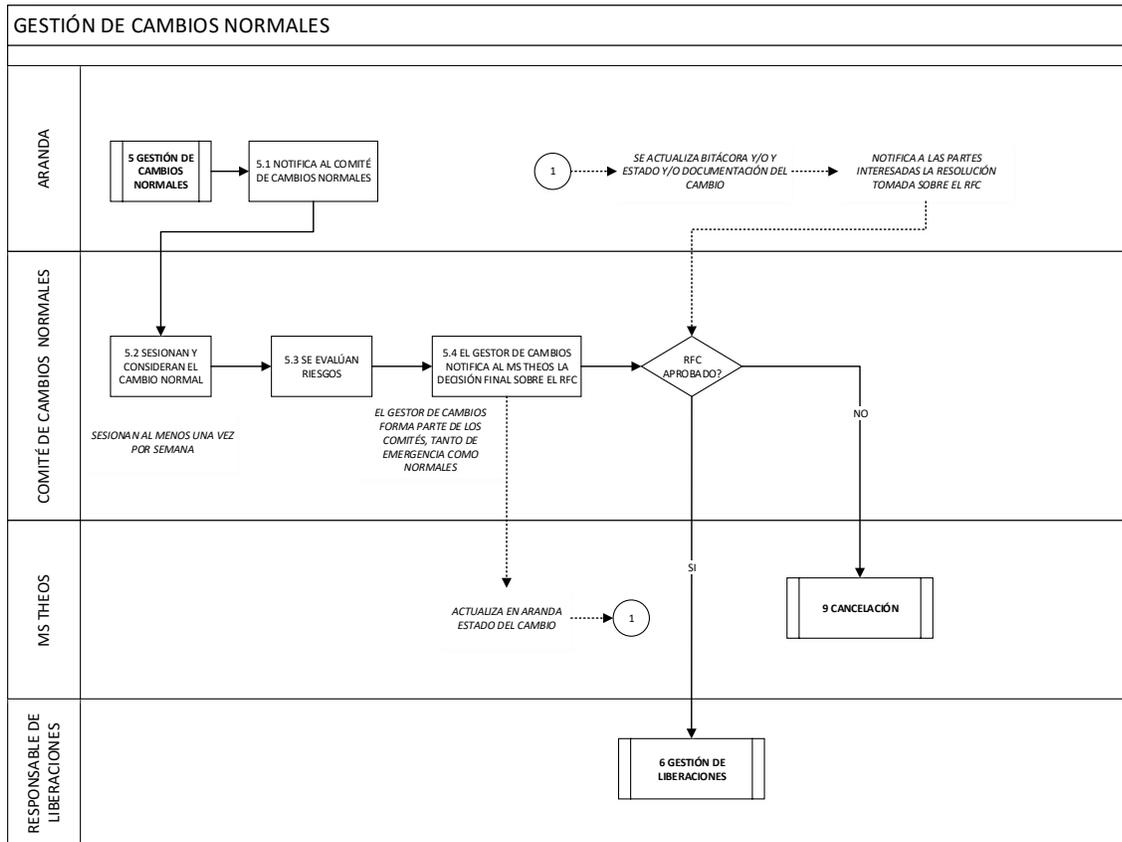


**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".**

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 Gestión de Cambios Normales



FLUJO DE CAMBIOS NORMALES			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
5.1	Notifica al Comité de Cambios Normales	Aranda	
5.2	Sesionan y consideran el cambio normal	Comité de Cambios Normales	<i>Sesionan de manera periódica</i>

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

Protesto lo necesario,
[Signature]
Luis Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Protesto lo necesario,
[Signature]
Luis Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

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



**Secretaría 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)"

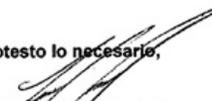
FLUJO DE CAMBIOS NORMALES			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
5.3	Se evalúan riesgos	Comité de cambios normales	<i>El gestor de cambios forma parte de los comités, tanto de emergencia como normales</i>
5.4	Notifica al MS THEOS la decisión final sobre el RFC	Gestor de cambios	<i>MS THEOS actualiza en la herramienta Aranda estado del cambio</i> <i>La cancelación la debe realizar el responsable de liberaciones</i> <i>La herramienta Aranda notifica a las partes interesadas la resolución tomada sobre el RFC</i>
	<i>¿RFC aprobado?</i> <i>SÍ, ir a 6</i> <i>NO, ir a 9</i>	Comité de Cambios Normales	
6	GESTIÓN DE LIBERACIONES		
9	CANCELACIÓN		

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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

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

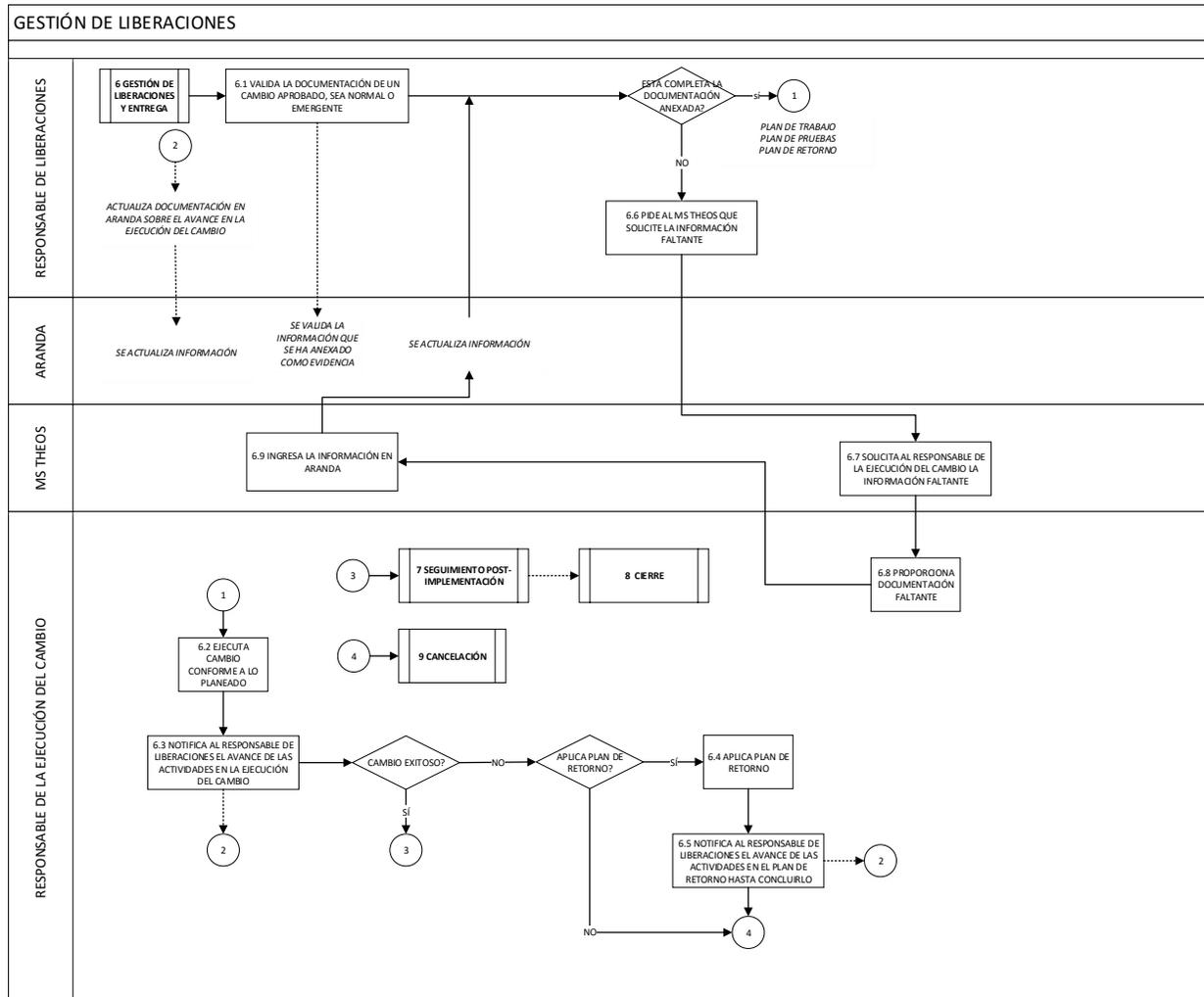


**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".**

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 Gestión de Liberaciones



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

Protesto lo necesario,
[Firma]
Luis 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,
[Firma]
Luis Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.



**Secretaría 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 GESTIÓN DE LIBERACIONES			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
6.1	Valida la documentación del cambio aprobado, sea normal o emergente	Responsable de Liberaciones	<i>Se valida la información que se ha anexado como evidencia</i>
	¿Está completa la documentación anexada? Sí, ir a 6.2 NO, ir a 6.6		<i>Se refiere a documentación como: Plan de trabajo Plan de pruebas Plan de retorno</i>
6.2	Ejecuta cambio conforme a lo planeado	Responsable de ejecución del cambio	
6.3	Notifica al Responsable de Liberaciones el avance de las actividades en la ejecución del cambio	Responsable de la ejecución del cambio	<i>Responsable de Liberaciones actualiza documentación en la herramienta Aranda sobre el avance en la ejecución del cambio</i>
	¿Cambio exitoso? Sí, ir a 7 NO, ¿Aplica plan de retorno?		
	¿Aplica plan de retorno? Sí, ir a 6.4 NO, ir a 9		
6.4	Se aplica plan de retorno	Responsable de la ejecución del cambio	
6.5	Notifica al Responsable de Liberaciones el avance de las actividades en el plan de retorno hasta concluirlo	Responsable de la ejecución del cambio	<i>Responsable de Liberaciones actualiza documentación en la herramienta Aranda sobre el avance en la ejecución del cambio</i>
6.6	Pide al MS THEOS que solicite la información faltante	Responsable de Liberaciones	

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

Protesto lo necesario,

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

Protesto lo necesario,

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

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



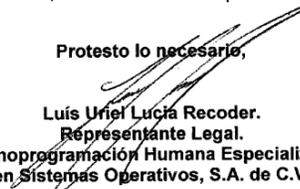
**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".**

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)"

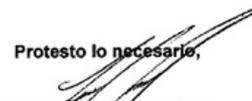
FLUJO GESTIÓN DE LIBERACIONES			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
6.7	Solicita al responsable de la ejecución del cambio la información faltante	MS THEOS	
6.8	Proporciona documentación faltante	Responsable de la ejecución del cambio	
6.9	Ingresa la información en la herramienta Aranda	MS THEOS	<i>Se actualiza información en la herramienta Aranda</i>
7	SEGUIMIENTO POST-IMPLEMENTACIÓN		
8	CIERRE		
9	CANCELACIÓN		

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

Protesto lo necesario,

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

Página 25 de 33

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48545

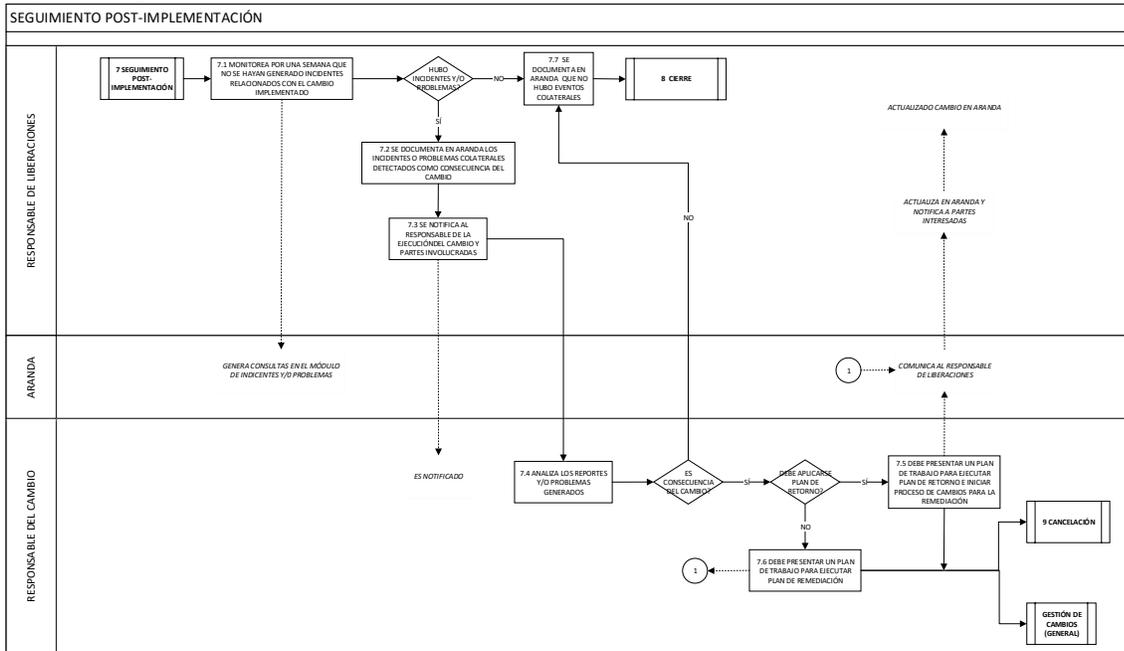
Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.



**Secretaría 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 Seguimiento Post-Implementación



FLUJO SEGUIMIENTO POST-IMPLEMENTACIÓN			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
7.1	Monitorea por una semana que no se hayan generado incidentes relacionados con el cambio implementado	Responsable de Liberaciones	Genera consultas en el módulo de incidentes y/o problemas en la herramienta Aranda
	¿Hubo incidentes y/o problemas colaterales debido al cambio implementado? Sí, ir a 7.2 NO, ir a 7.7		

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

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

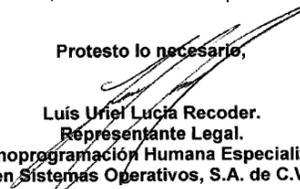


**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
 Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
 Administración de Recursos Materiales "1".**
 Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc,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

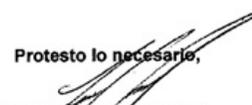
Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

FLUJO SEGUIMIENTO POST-IMPLEMENTACIÓN			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
7.2	Se documenta en la herramienta Aranda los incidentes o problemas colaterales detectados como consecuencia del cambio	Responsable de Liberaciones	
7.3	Se notifica al responsable de la ejecución cambio y partes involucradas	Responsable de Liberaciones	<i>Responsable de la ejecución del cambio es notificado</i>
7.4	Analiza los reportes y/o problemas generados	Responsable de la ejecución del cambio	
	<i>¿Es consecuencia del cambio? Sí, ¿debe aplicarse plan de retorno? NO, ir a 7.7</i>		
	<i>¿Debe aplicarse plan de retorno? Sí, ir a 7.5 NO, ir a 7.6</i>		
7.5	Debe presentar un plan de trabajo para ejecutar plan de retorno e iniciar proceso de cambios para la remediación	Responsable de la ejecución del cambio	<i>Notifica al Responsable de Liberaciones las acciones a realizar, quien a su vez, actualiza en la herramienta Aranda y notifica a partes interesadas Se debe cancelar el cambio y gestionar un nuevo cambio para el plan de retorno y remediación</i>
7.6	Debe presentar un plan de trabajo para ejecutar plan de remediación	Responsable de la ejecución del cambio	
7.7	Se documenta en la herramienta Aranda que no hubo eventos colaterales		
	GESTIÓN DE CAMBIOS (GENERAL)		
8	CIERRE		
9	CANCELACIÓN		

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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

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

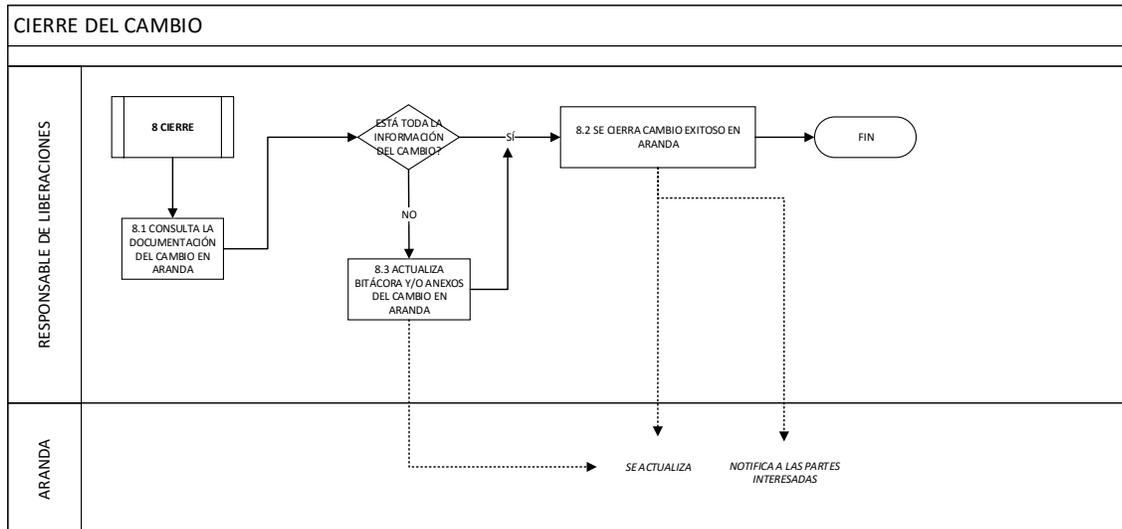


**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".**

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 Cierre del Cambio



FLUJO CIERRE DEL CAMBIO			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
8.1	Consulta la documentación del cambio en la herramienta Aranda	Responsable de Liberaciones	
	¿Está toda la información del cambio? Sí, ir a 8.2 NO, ir a 8.3		
8.2	Se cierra cambio exitoso en la herramienta Aranda	Responsable de Liberaciones	Aranda se actualiza Notifica a las partes interesadas
8.3	Actualiza bitácora y/o anexos del cambio en la herramienta Aranda	Responsable de Liberaciones	Aranda se actualiza

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

Protesto lo necesario,
Luis 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

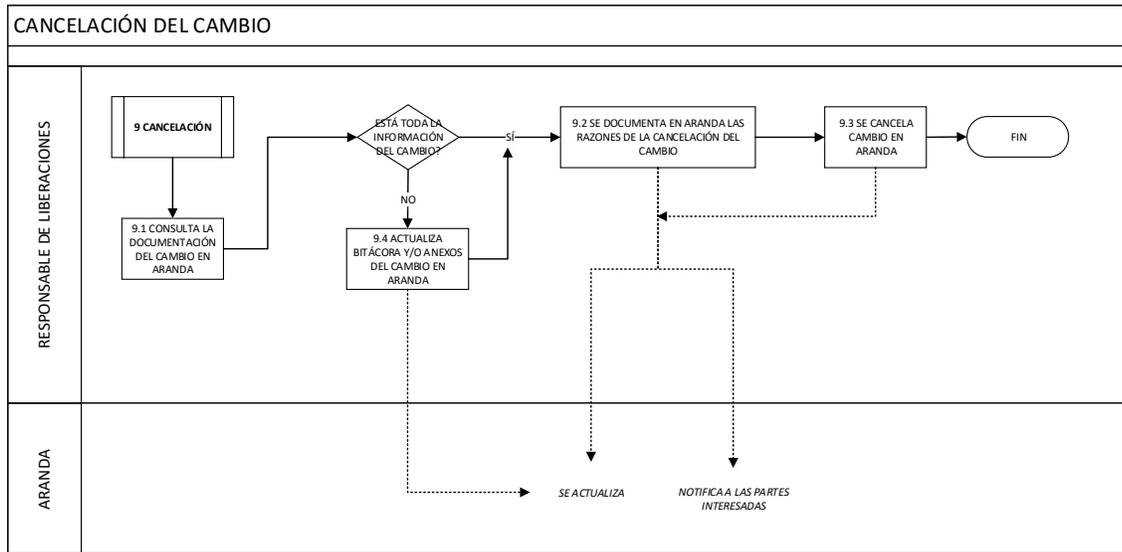
Protesto lo necesario,
Luis Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.



**Secretaría 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 Cancelación del Cambio



FLUJO CANCELACIÓN DEL CAMBIO			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
9.1	Consulta la documentación del cambio en la herramienta Aranda	Responsable de liberaciones	
	<i>¿Está toda la información del cambio?</i> <i>SÍ, ir a 9.2</i> <i>NO, ir a 9.4</i>		
9.2	Se documenta en la herramienta Aranda las razones de la cancelación del cambio	Responsable de liberaciones	<i>Aranda notifica a las partes interesadas</i>
9.3	Se cancela cambio en la herramienta Aranda	Responsable de liberaciones	<i>Aranda se actualiza</i>

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

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

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

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



**Secretaría 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 CANCELACIÓN DEL CAMBIO			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
9.4	Actualiza bitácora y/o anexos del cambio en la herramienta a Aranda	Responsable de liberaciones	

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

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

Página 30 de 33

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48550

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



**Secretaría 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".**

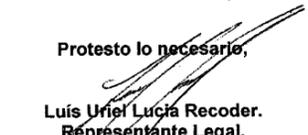
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

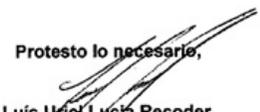
Formato RFC

FORMATO DE SOLICITUD DE CAMBIO (RFC)					
RFC # <i>(# PROPORCIONADO POR Aranda)</i>				FECHA DE REGISTRO <i>(FECHA DE CAPTURA EN Aranda)</i>	
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE					
NOMBRE				EMAIL	
PUESTO					
EMPRESA					
INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD					
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO					
RAZÓN DEL CAMBIO					
ORIGEN DEL CAMBIO	INCIDENTE		PROBLEMA		MEJORA
SERVICIO Y ACTIVOS INVOLUCRADOS					
AMBIENTE	DESARROLLO		TIPO CAMBIO	NORMAL	
	PRODUCCIÓN			ESTÁNDAR	
URGENCIA		IMPACTO		PRIORIDAD	
INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN DEL CAMBIO					
NOMBRE EJECUTOR				EMAIL	
PUESTO					
EMPRESA					
ANEXOS ADICIONALES					
PLAN DE TRABAJO			PLAN DE PRUEBAS		
PLAN DE RETORNO			OTRO (ESPECIFICAR)		
JUSTIFICAR LA NO ENTREGA DE ALGÚN ANEXO:					

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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

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



**Secretaría 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)"

Anexos

No se anexan documentos adicionales al presente documento

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)

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.

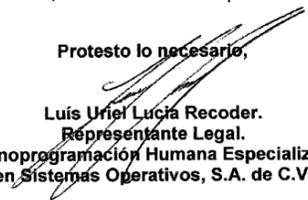
ITIL® V3 (Information Technology Infrastructure Library)

(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.

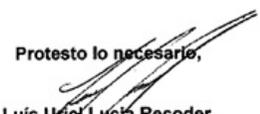
Mesa de Servicio (Service Desk)

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

Protesto lo necesario,

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

Página 32 de 33

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48552

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



**Secretaría 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)"

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 (**MS THEOS**).

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,~~

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

Página 33 de 33

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48553



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

Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

Tabla de Contenido

Objetivo 2
Alcance..... 2
Desarrollo..... 2
Anexos..... 12
Glosario..... 12

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

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

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



**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".**

Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V., en lo subsecuente "THEOS", presenta a continuación su **Gestión de la Configuración y Cambios THEOS** en relación a la Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)".

Objetivo

La gestión de la configuración define y controla los elementos de configuración del servicio con el objetivo de contar con registros precisos de su estado y procedimientos de instalación.

Alcance

El alcance de la gestión de la configuración contempla todos y cada uno de los PS que se proveerán como resultado de esta licitación

Desarrollo

Theos contará con un procedimiento estándar apegado a las mejores prácticas de cambios y configuraciones que se realicen en los PS, control de versiones, aplicación de políticas y ajustes a las aplicaciones instaladas sobre una Imagen base de software.

La imagen base se define como una copia de todo el contenido de las particiones de los diferentes perfiles de PS del servicio APS-3. Estas particiones se copian a partir de la instalación de un sistema operativo y un conjunto de elementos, componentes y configuraciones, basadas en los procedimientos definidos por el SAT.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 2 de 12

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

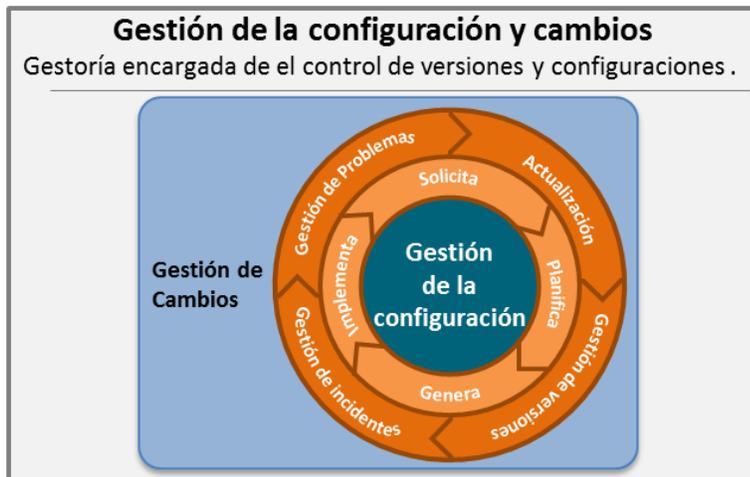
Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48555



**Secretaría 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)"



Theos pondrá a disposición del SAT la configuración de manera permanente y se integrará a la gestión del conocimiento, y hará lo necesario para la integración, así mismo, será responsable de planear, desarrollar y/o adquirir, implementar, probar o liberar lo necesario para lograrlo como parte de su estrategia de servicio y sin costos adicionales para el SAT.

La gestión de la configuración y cambios está basada en las mejores prácticas de ITIL. La realización de los cambios será de forma programada, controlada e integrada.

Los términos en que la ejecución de cambios puede darse son:

- Mantener procesos y procedimientos para todos los cambios.
- Recibir la notificación del cambio programado, por parte del SAT.
- Documentar los cambios calendarizados y su estado.
- Valorar el impacto total de todos los cambios en una ventana de tiempo dada y con un riesgo de nivel especificado.
- Administrar los tiempos de ejecución para todos los cambios calendarizados.

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

Protesto lo necesario,
[Handwritten Signature]
Luis Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Página 3 de 12

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

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



**Secretaría 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)"

- Valorar el riesgo de los cambios propuestos, incluyendo la revisión de la complejidad del cambio, dependencias, duración del cambio, facilidad de recuperación, impacto potencial y factibilidad de la fecha de implementación propuesta.
- Administrar la aprobación o rechazo de los cambios propuestos conforme a los procesos vigentes.
- Coordinar todas las pruebas necesarias para permitir la correcta implementación de los cambios.

El servicio de gestión de cambios controlará en forma efectiva cualquier modificación al ambiente de operación, la solución integral de administración de cambios que Theos provee incluye el procedimiento personalizado de la organización y abarca 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 en conjunto con el 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.

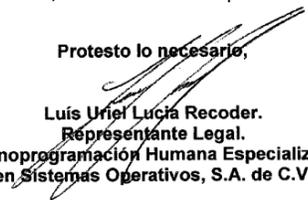
Grupo dedicado de la generación de imágenes de los PS

Theos conformará un grupo dedicado y responsable de la generación de imagen de *Software* que deberá ser instalada en los PS que soportan la operación del SAT, validando su comportamiento bajo el ambiente operativo de los mismos.

El grupo dedicado a la generación de imágenes en los PS contemplará como mínimo los siguientes servicios:

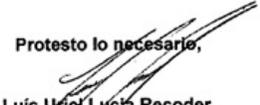
- Instalación de *software* base.
- Instalación de aplicativos comerciales.
- Generación de imágenes en los PS, sistema operativo y *software* base.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 4 de 12

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48557

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



**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".**

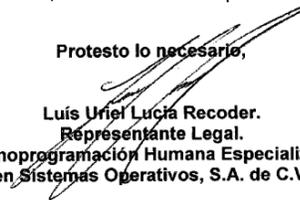
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

Para la conformación de dicho grupo Theos considera lo siguiente:

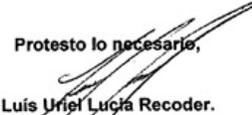
- Implementar el grupo dedicado a la generación de imágenes en los PS de acuerdo a lo definido en las mesas de trabajo de planeación y programación. Asimismo, será responsable de proporcionar, instalar y configurar todos los componentes habilitadores que requiera el servicio para su funcionamiento (equipos de cómputo) dentro de las instalaciones del SAT. Toda la infraestructura de *hardware* y *software* de este servicio, será provista por Theos, excepto las licencias de aplicación, las cuales serán provistas por el SAT.
- La entrega de estos PS y el total de los mismos, para las pruebas y generación de imágenes se realizará dentro de los primeros siete (7) días naturales de la fase de planificación. El SAT definirá los puntos tácticos de entrega de los PS.
- Theos proporcionará y tendrá disponible el servicio de grupo dedicado a la generación de imágenes en los PS durante la vigencia del contrato.
- Todos los programas o productos de software, así como las aplicaciones institucionales, serán proporcionadas por el SAT y autorizadas previamente por el administrador del contrato.
- Theos atenderá únicamente solicitudes realizadas por el administrador del contrato para la generación de imágenes base y/o actualizaciones que sean sujetos a instalación en los PS.
- Theos generará las imágenes de *software* para todas las versiones de los PS por lo menos cada 6 meses, durante la vigencia del contrato.
- Theos también asegurará en todo momento que sólo se cuente con las imágenes liberadas e instaladas en los PS y estas deberán establecer mecanismos de verificación, control y corrección.
- Para los casos de incompatibilidad de aplicaciones, Theos es responsable de proporcionar un dictamen técnico en el que se especifiquen las causas y una propuesta de solución.
- Theos será responsable de documentar detalladamente en el dictamen técnico que se emite para la generación de imagen base, y configuración, así como los errores que se generen. Este documento se entregará al administrador del contrato al cierre de cada solicitud.
- El licitante adjudicado tendrá la obligación de colocar al menos una llave en el registro de Windows que servirá como identificador de la imagen instalada.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 5 de 12

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48558

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



**Secretaría 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)"

- Deberá ser requisito importante e indispensable para atender cualquier solicitud de generación de la imagen base, la entrega a Theos de los paquetes de software, ejecutables, manuales y/o documentación que indique la instalación detallada de la aplicación.

Imagen base de software (definición y componentes)

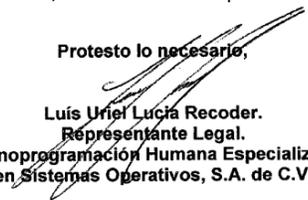
Con el fin de facilitar el proceso de la entrega de los PS, se considerarán dos (2) tipos para la creación de imágenes de *software*: una inicial que se ocupará durante la implementación y la segunda durante la ejecución y control, la cual se compone de la configuración estándar independiente del fabricante del *hardware* más los elementos de *software* propios del equipo de cómputo, como "drivers" o controladores y actualizaciones, que el licitante adjudicado deberá entregar.

Theos creará la imagen base de *software* (con todas las aplicaciones proporcionadas por el SAT) y será responsable de la instalación y reinstalación del sistema operativo para los siguientes tipos de PS:

- Fijo operativo
- Fijo proyectos
- Fijo funcional
- Móvil funcional
- Móvil ejecutivo
- Servicio de Kiosco

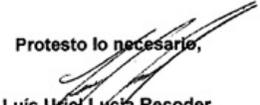
El SAT se reserva el derecho de incluir la estandarización de configuración o generación de imágenes de otros perfiles adicionales a los antes mencionados.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 6 de 12

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48559

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



**Secretaría 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)"

La imagen base de *software* se compone de la configuración estándar para cada PS y debe considerar:

Tipo	Configuración estándar de la imagen base
Sistema operativo	
Windows 10 o superior (32 y 64 bits)	Consistirá en la distribución estándar en español, configurada a la operación regional correspondiente a México. De esta distribución se deberá eliminar las aplicaciones similares a juegos, tales como solitario, busca minas, spider u otros.
Servicios de sistema operativo	Se incluirán todos los servicios del sistema operativo salvo el Servidor Web personal.
Configuración adicional	De forma adicional se revisará que la configuración del sistema operativo en la imagen del software cumpla con los lineamientos y/o políticas del Apéndice 6 "Políticas de seguridad para la imagen <i>software</i> " proporcionados por el área de seguridad de la información del SAT, mismas que están sujetas a cambio previa notificado al licitante adjudicado durante las mesas de planeación y programación.
Aplicaciones de productividad	
Suite MS Office 2013 o superior	Se incluirá la distribución estándar en español integrando los correctores ortográficos y de gramática en español. La versión a incluir en la imagen será la denominada "Suite MS Office" incluyendo <i>Word, Excel, Power Point</i> y el cliente de correo electrónico <i>Outlook</i> .
Antivirus	Consiste en aquel antivirus institucional provisto por el proveedor del contrato de servicios centrales SAT (SCS).
Acrobat Reader	Se incluirá la versión de <i>Acrobat Reader</i> que se indique en la fase de planeación.
Solución de IDF updater	Solución de control de información del SAT.
Firewall e HIPS Personal	Solución de protección de seguridad contra firmas y parcheo virtual.
Solución de encriptación	Solución de encriptación de disco duro completo
Drivers y agentes	Clientes de gestión requeridos por el licitante adjudicado, administradores de otros contratos y/o definidos durante las mesas de planeación.
Aplicaciones de colaboración	
Outlook	Incluido bajo el rubro de <i>Office</i>
Lync 2013 u otra aplicación de mensajería instantánea que el SAT defina	El <i>software Office Lync</i> será distribuido y configurado conforme se defina dentro de la fase de planeación por el área correspondiente del SAT, puesto que esta versión utiliza una configuración particular para depender de servidores internos más que de aquellos de uso público.

Tabla. 25. Ejemplo de configuración estándar de la imagen base de *software* para los PS (vigentes y definidos por el SAT).

Será responsabilidad de Theos la imagen base de *software* y las aplicaciones descritas en la tabla anterior, respecto a la generación e instalación del sistema operativo, también será responsable de la instalación inicial del PS, reemplazo del PS, errores de *software* o falla del sistema operativo (pantalla azul, pantalla negra), cabe reiterar que las medias y licencias del *software* y herramientas especificadas en la tabla anterior serán proporcionadas por el SAT, sin embargo el licitante adjudicado dotará a los equipos de cómputo con la licencia tipo Windows OEM Professional".

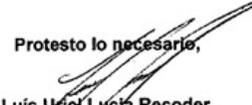
Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,

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

Página 7 de 12

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48560

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



**Secretaría 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 todas las aplicaciones de desarrollo o especiales que forman parte del contrato de APS-3 Theos será responsable de trabajar en conjunto con el personal del SAT para facilitar la resolución de problemas, cambios de configuración acerca de este HW y/o SW, instalar el *software*, desinstalar y reinstalar cualquier aplicación que sea requerida por el administrador del contrato, así como regresar a la configuración original de operación cuando se determine que la aplicación afecta la estabilidad u operación de la configuración del APS-3.

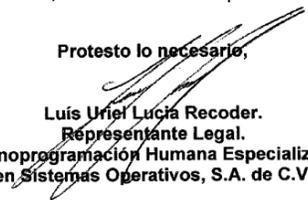
La imagen de *software* para la implementación, considerará adicionalmente la instalación y pre configuración de las aplicaciones institucionales que el SAT trabajará conjuntamente con Theos. De manera referencial se podrán generar diferentes imágenes iniciales para los perfiles de PS, complementar y/u optimizar el número de perfiles requeridos por los usuarios de cada administración a nivel local del SAT, esta premisa invariablemente se aplicará sólo en la fase de implementación.

Proceso de generación e instalación

La primera versión de la imagen de implementación e imagen base de *software* serán generadas durante la fase de planificación, en conjunto con el grupo dedicado a la generación de imágenes en los PS que será parte de la propuesta Theos, y deberá venir instalada desde la primera entrega de equipos; esta será realizada por parte Theos en coordinación con el personal del administrador del contrato, otros administradores de contratos del SAT y los alcances definidos durante las mesas de planeación y programación. Es responsabilidad Theos utilizar la última imagen base de *software* liberada y tendrá como máximo cinco (5) días hábiles para realizar la distribución y aplicación de la misma en los PS a partir de la notificación oficial del administrador del contrato.

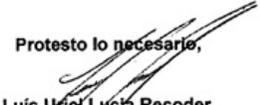
Diagrama de flujo

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

Protesto lo necesario,

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

Página 8 de 12

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

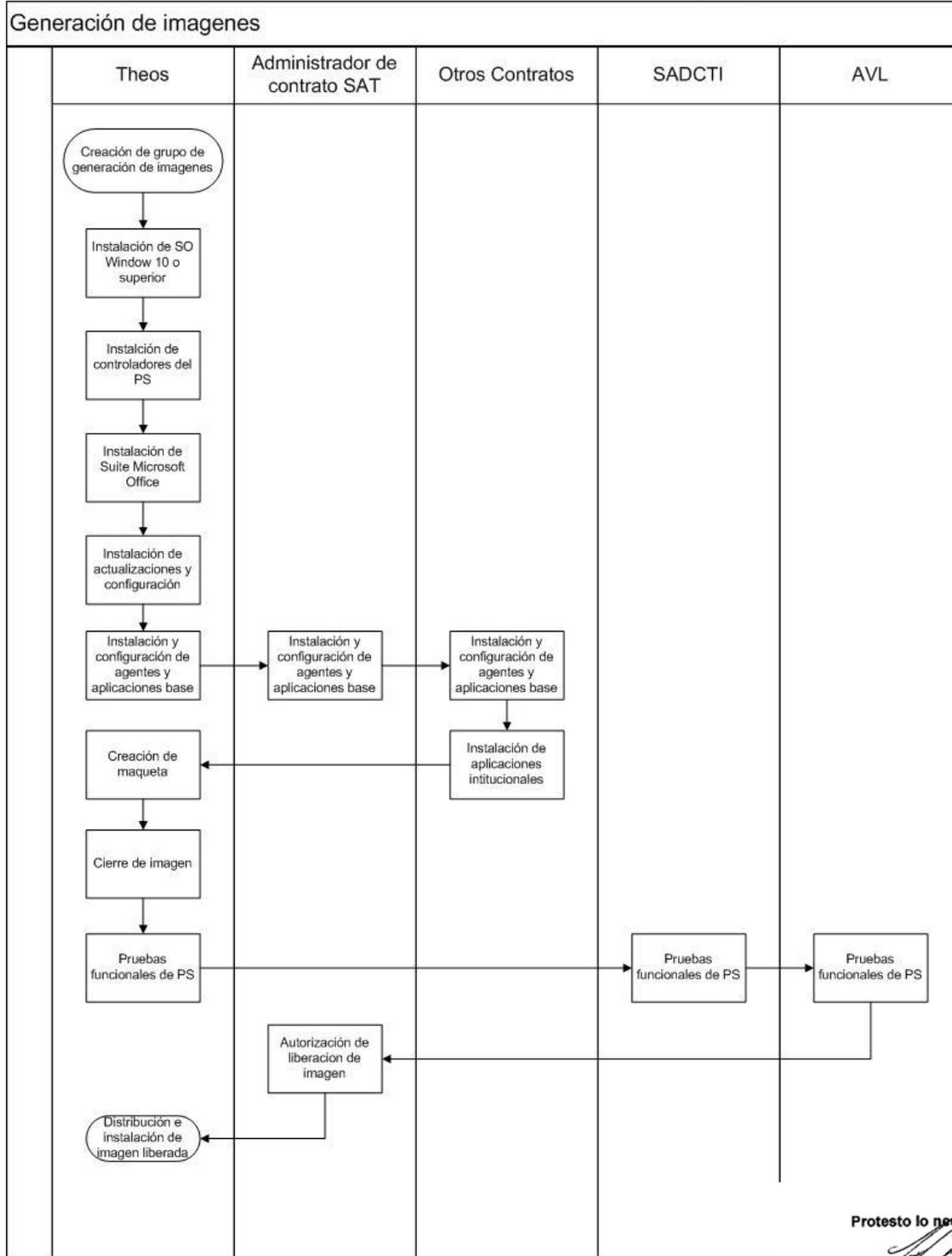
Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48561



**Secretaría 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)"



Tel. (55) 30670670 Fax. (55) 52596568

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

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



**Secretaría 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)"

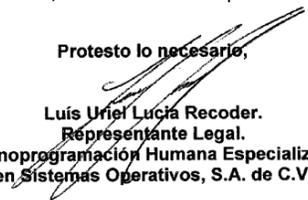
- Theos conformará el grupo dedicado a la generación de imágenes
- Theos instalará el sistema operativo Windows 10 o superior (32 y 64 bits)
- Theos instalará controladores necesarios para el correcto funcionamiento del PS
- Theos instalará la suite Microsoft Office
- Theos instalará las actualizaciones necesarias para el correcto funcionamiento del PS
- Theos realizará las configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento del PS
- Theos, el administrador del contrato y de otros contratos instalarán y configurarán los agentes y aplicaciones base.
- Los administradores de otros contratos instalarán las aplicaciones institucionales
- Theos realizará la creación de maqueta
- Theos llevará a cabo el cierre de la imagen
- Theos, SADCTI, y el grupo de AVL (Administración de versiones y laboratorio del SAT) realizarán las pruebas funcionales del PS
- El administrador del contrato SAT autorizará la liberación de imagen
- Theos se encargará de la distribución e instalación de la imagen

Actualización de la imagen base de software

Derivado del desarrollo tecnológico y de los sistemas operativos, es factible que, durante la vigencia del contrato, se requiera de una actualización masiva de la imagen base de *software* en los PS, ésta deberá realizarse de manera presencial en los PS cuando sea necesario; para lo Theos establecerá el plan de migración correspondiente de acuerdo a las fechas que el administrador del establezca.

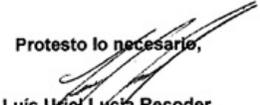
El licitante adjudicado es responsable de la actualización de la imagen base de *software*, por lo que deberá seguir los siguientes pasos:

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

Protesto lo necesario,

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

Página 10 de 12

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48563

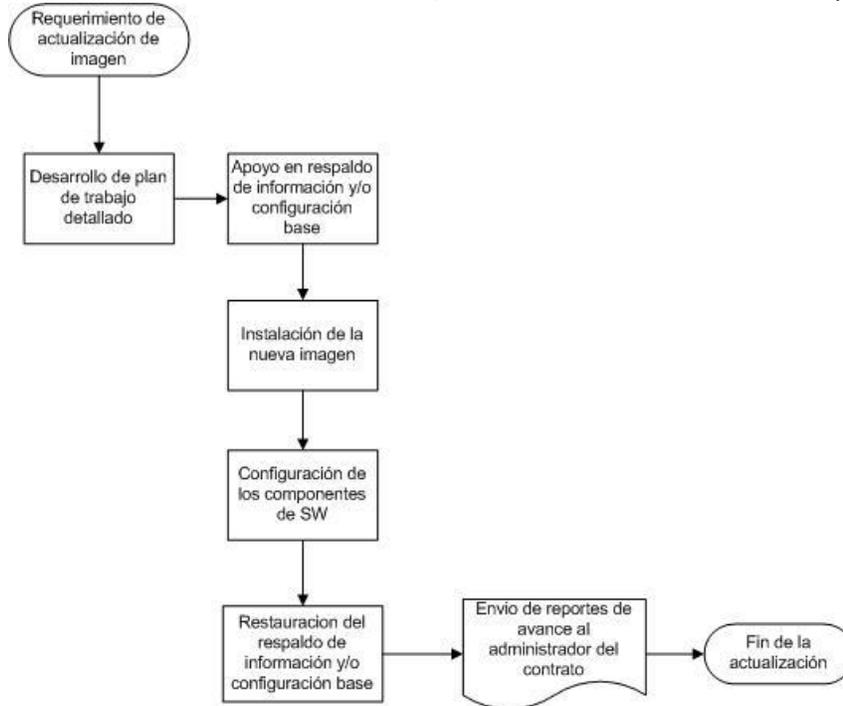
Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.



**Secretaría 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)"



- Desarrollar un plan de trabajo detallado para la actualización del *software* base.
- Apoyo en el respaldo de la información y/o configuración base.
- Instalación de la nueva imagen base de *software*.
- Configuración de los componentes de *software*.
- Restauración del respaldo de la información y/o configuración base.
- Envío de reporte al administrador del contrato con la periodicidad que éste establezca sobre los avances del trabajo de migración de las imágenes base y habilitación completa del PS.

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

Protesto lo necesario,
[Handwritten Signature]
Luis Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Protesto lo necesario,
[Handwritten Signature]
Luis Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

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



**Secretaría 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)"

Anexos

Glosario

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

Protesto lo necesario,

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

Página 12 de 12

Tecno programación 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 Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecno programación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48565

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



Secretaría 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 **Gestión de Niveles 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:	Gestión de Niveles de Servicio THEOS
Versión:	1.0
Fecha de elaboración:	15 de mayo del 2016
Elaboró:	Gabriel Camacho Vásquez
Próxima revisión:	Pendiente de definir
Vigencia:	Pendiente de definir
Revisión periódica ^(1,2,3) :	Anual

Nota 1: Las actualizaciones se harán conforme sea requerido

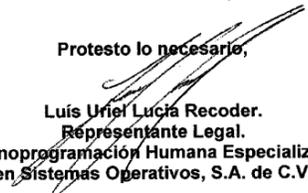
Nota 2: La revisión obligada por cuestiones de calidad será cada 12 meses a excepción de los documentos de única vez

Nota 3: Se entregará al Cliente una nueva versión del documento sólo si se aplicaron cambios mayores en el documento

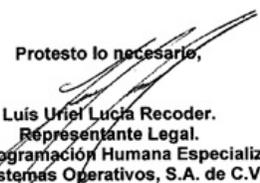
Control de versiones			
Versión	Revisó	Fecha	Cambios efectuados
1.0	a) Eliminado	15-05-2016	Ninguno, sólo revisión para liberar versión 1.0

Eliminado:
a) Nombre y firma.
Fundamento Legal.
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,

Luis 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,

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



Secretaría 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 3

Alcance..... 3

Desarrollo..... 3

Actividades principales..... 3

Ciclo de la Calidad..... 4

Planificación..... 5

Desarrollo..... 8

Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement – SLAs)..... 9

SLAs del Proyecto 11

Disponibilidad..... 11

Confiabilidad del servicio 12

Entrega del servicio 13

Entrega de reportes del servicio 14

Métrica..... 14

Seguimiento 16

Mejora..... 17

Roles y responsabilidades 19

Indicadores de desempeño (KPIs)..... 19

Interacción con otros procesos 20

Flujo de la Gestión de Niveles de Servicio (Macro) 21

Flujo de la Gestión de Niveles de Servicio (General)..... 22

Anexos..... 24

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

Protesto lo necesario,

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

Protesto lo necesario,

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

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



Secretaría 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)"

Glosario 25

Objetivo

El objetivo fundamental de la Gestión de los Niveles de Servicio es tratar de acotar con el cliente un marco de referencia en el que se registren todas las vicisitudes del proyecto de manera que se pueda llevar a cabo un Servicio TI con la mayor calidad posible a un coste aceptable.

Alcance

De acuerdo a lo requerido en las bases del anexo técnico de la Licitación No. LA-006E00001-E4-2016 sobre la Gestión de Niveles de Servicio que deberá cumplir THEOS durante la vigencia del contrato..

Desarrollo

Para el desarrollo del presente documento se consideraron los siguientes puntos del anexo técnico de la Licitación No. LA-006E00001-E4-2016:

6 Niveles de servicio

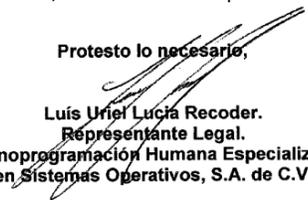
Habrà sesiones de trabajo iniciales entre el personal de THEOS y del SAT donde se hagan presiones sobre esta gestión y el resto de las actividades del proyecto por lo que la presenta propuesta podría ajustarse de acuerdo a lo que resulte en esas sesiones iniciales de trabajo.

Actividades principales

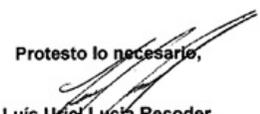
Este marco se ha de desarrollar sobre una serie de aspectos que han de ser definidos para y con el cliente. Estos elementos están enmarcados en documentos tales como:

- **Catálogo de servicios**
- **Requisitos de nivel de servicio**
- **Hojas de especificación del servicio**
- **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA Service Level Agreement)**
- **Programa de Mejora del Servicio (SIP Service Improvement Program)**
- **Plan de Calidad del Servicio (SQP Service Quality Plan)**
- **Acuerdo del Nivel de Operaciones (OLA Operational Level Agreement)**
- **Contrato de Soporte (UC Underpinning Contract)**

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


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

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



**Secretaría 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)"

La definición y desarrollo de esta documentación trata de obtener un beneficio, como es mantener una calidad en el Servicio TI, actuando sobre un flujo cíclico de planificaciones, seguimientos, acuerdos, informes, revisiones/verificaciones y validaciones tratando de limar cualquier dificultad o incumplimiento del contrato de Servicio. Cada documento supone una buena práctica en sí mismo, pero hay que tener en cuenta que dependiendo del servicio y de la calidad que se quiera ofrecer al cliente se utilizarán más o menos documentación.

Ciclo de la Calidad

El ciclo de la calidad, que puede asumirse como buena práctica para la Gestión de los Niveles de Servicio, es como se muestra a continuación:



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

Protesto lo necesario,
[Firma]
Luis Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Página 4 de 26

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

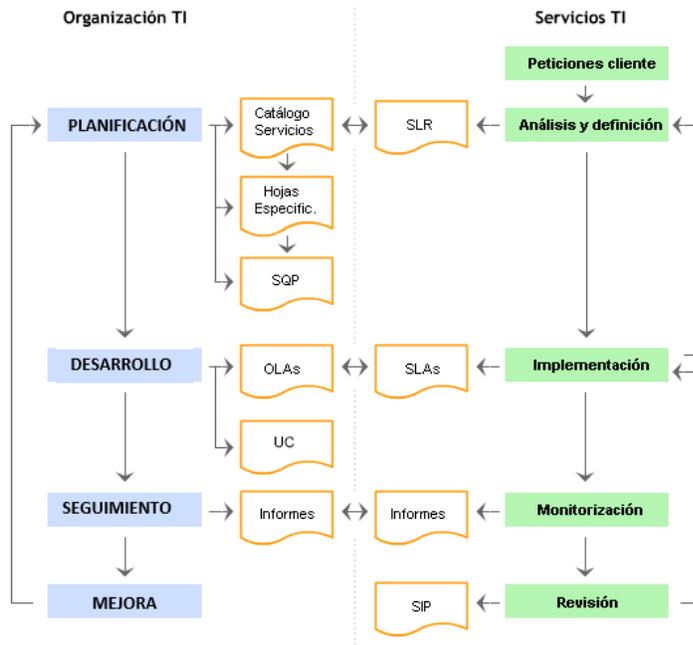
Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48569



Secretaría 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)”



Planificación

El objetivo de la planificación de un servicio es orientarlo hacia cómo poner en marcha las actuaciones necesarias que permitan ofrecer a nuestros clientes un servicio acorde a sus necesidades. El proceso de Planificación debe encargarse por tanto de conocer cuáles son éstas, cómo ofrecerlas, qué capacidades tenemos, qué nivel de servicio ofrecer y cómo gestionarlas.

Todas estas cuestiones, como buena práctica en gestión, han de estar documentadas de manera que queden registradas, utilizarse como guías y controlarse como monitorización (o medición) de cumplimiento.

Algunos de estos documentos serán de uso interno y otros serán utilizados como base de desarrollo y negociación con los clientes.

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

Protesto lo necesario,
Luis Uriel Lucía Recoder.
 Representante Legal.
 Tecno**programación Humana Especializada**
 en **Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**

Protesto lo necesario,
Luis Uriel Lucía Recoder.
 Representante Legal.
 Tecno**programación Humana Especializada**
 en **Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**

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



**Secretaría 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)"

Dentro de la Planificación por tanto sólo se utilizan una serie de documentos que se encuadran dentro de este proceso. Estos documentos son los siguientes:

- Catálogo de Servicios
- Requisitos de Nivel de Servicio (SLR Service Level Requirements)
- Hojas de Especificación del Servicio (Specsheet)
- Plan de Calidad del Servicio (SQP Service Quality Plan)

Catálogo de Servicios

Documento que ha de derivar (en ciertos aspectos) de la identificación de nuestra Cartera de Servicios TI.

El objetivo de este documento es describir con mucho detalle los servicios que la empresa ofrece, con la tecnicidad suficiente y de manera comprensible para que el cliente pueda comprender y discernir si sus necesidades pueden ser suplidas por la organización.

Es una herramienta que deriva de la Estrategia Empresarial, pues es un instrumento de comunicación muy potente si está bien realizado, orientado y presentado a un posible cliente potencial.

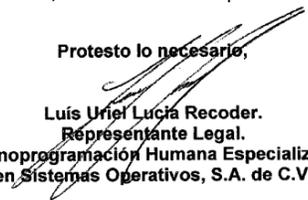
Por regla general un cliente no comprenderá cómo aplicar los servicios que la organización ofrece así que es muy importante que este documento sea un elemento sólido a la hora de comenzar cualquier tipo de negociación con el cliente ya que debe delimitar los compromisos hasta los que la organización está dispuesta a llegar.

SLR o Requisitos de Nivel de Servicio

Un SLR es un documento que recoge las necesidades del cliente, detallándose en la medida de lo posible para que se puedan desarrollar los siguientes documentos que actuarán como guías que describirán las soluciones que la Empresa ofrece.

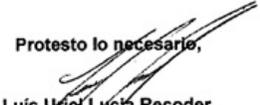
Suele realizarse tras el contacto con el cliente, que debe haber conocido nuestros servicios previamente a través de nuestro Catálogo de Servicios. Es por eso que este elemento incorporará los resultados de las negociaciones mantenidas de cara a describir los siguientes conceptos:

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

Protesto lo necesario,

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

Página 6 de 26

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48571



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

Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

- 1. La funcionalidad y características del servicio.**
- 2. El nivel de calidad del servicio.**
- 3. La interacción del servicio con su infraestructura TI.**
- 4. La planificación de la implantación del servicio.**
- 5. La disponibilidad del servicio.**
- 6. La continuidad del servicio.**
- 7. La integración del servicio con otros servicios del cliente.**
- 8. La escalabilidad del servicio.**

Los SLR se desarrollan sobre un documento que puede ser complejo. La mejor opción de gestión resulta ser una traducción a Hojas de Especificaciones o Specsheets desde donde se pueden trazar operaciones.

Ejemplo de un índice de contenidos para un documento SLR:

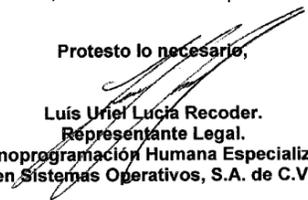
- 1. Definición del Servicio TI**
- 2. Servicios de TI niveles necesarios para apoyar las funciones de Negocios.**
- 3. Usuario/satisfacción el cliente**
 - 3.1. Indicadores de medición
- 4. Información adicional**
 - 4.1. Financiamiento

Hojas de especificaciones (Specsheets)

Las Hojas de especificaciones son documentos técnicos que reúnen las condiciones para determinar detalladamente cada aspecto de los SLR.
Debe realizarse de manera que con cada documento se conozca cómo se va a gestionar cada detalle del servicio. Se puede reflejar de la siguiente manera:

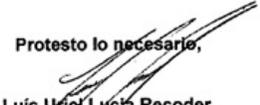
- 1. Responsabilidades**
- 2. Funciones de las personas implicadas**
- 3. Detalle técnico de las operaciones**

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

Protesto lo necesario,

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

Página 7 de 26

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48572

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



**Secretaría 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)"

4. Indicadores y monitorización de las actividades

5. Puesta en marcha o implantación

El objetivo es conseguir traducir las necesidades del cliente internamente de manera que se pueda planificar y empezar a conocer el alcance del proyecto así como se utilicen posteriormente para desarrollar otros documentos externos (OLA y UC) para que el cliente conozca nuestro servicio, ya que quedará detallada la relación entre la funcionalidad de lo que pide el cliente y la tecnología necesaria para ello.

Las Hojas de Especificaciones aportan información para el desarrollo del Plan de Calidad del Servicio.

Plan de Calidad del Servicio o Service Quality Plan (SQP)

Un Plan de Calidad es un documento asociado a una serie de procesos cuyo objetivo es regir las actuaciones que se llevarán a cabo para el desarrollo del servicio al cliente. Es por tanto un documento de régimen interno.

Para definir los niveles de calidad que se quieren ofrecer, estos han de estar acordes a las necesidades del cliente. Así se determinará en el documento:

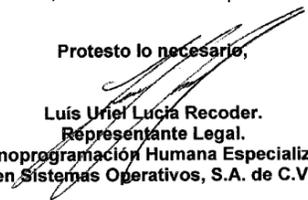
- 1. Una planificación con objetivos para cada servicio.**
- 2. Una estimación de recursos necesarios.**
- 3. Unos Indicadores clave de rendimiento asociados a objetivos.**
- 4. Una documentación que permita evaluar a los proveedores y controlar su rendimiento.**

Este será el documento que debe conseguir una perfecta cohesión entre los recursos (personales y tecnológicos) disponibles y la ejecución o desarrollo del servicio y sus operaciones, de manera que en un plazo estimado se cumplan los objetivos planificados y se pueda suministrar perfectamente el servicio al cliente.

Desarrollo

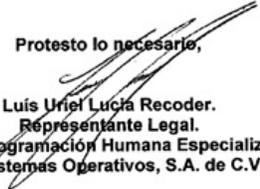
Desarrollo, implementación o realización. Diferentes términos que definen un objetivo que no es otro que el trabajo necesario para la puesta en marcha del Servicio para el cliente basado en la documentación realizada en la planificación anterior.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 8 de 26

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48573

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



**Secretaría 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 comenzar a implementar el servicio, es necesario que se haya acordado formalmente con el cliente la planificación previa. El desarrollo posterior vendrá avalado por unas decisiones que soporten todas las actuaciones que han de llevarse a cabo, validadas por el cliente, elemento no excluyente para que la nueva documentación también tenga que ser acordada y validada por este.

La documentación que servirá de guía para este proceso es la siguiente:

1. Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement – SLAs)
2. Acuerdos de Nivel de Operación (Operation Level Agreement – OLAs)
3. Contratos de Soporte (Underpinning Contract - UCs)

Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement – SLAs)

El objetivo principal de un Acuerdo de Nivel de Servicio es detallar absolutamente todos los elementos del Acuerdo de cara al cliente e internamente.

La elaboración de un SLA requiere tomar en cuenta aspectos no tecnológicos entre los que se encuentran:

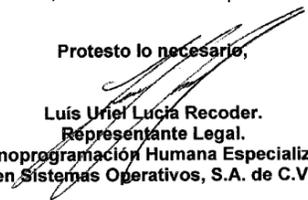
- La naturaleza del negocio del cliente.
- Aspectos organizativos del proveedor y cliente.
- Aspectos culturales locales.

Debe contener todo tipo de información, desde la puramente técnica (aunque serán ampliamente desarrollados en los OLAs y UCs) a aspectos más bien relacionados con el cliente, la localización, la identidad de éste, la cultura local, la gestión financiera y cómo cerrar los acuerdos alcanzados tras las verificaciones.

Es, como puede verse, un documento en el que cabe todo lo relativo al Servicio a brindar.

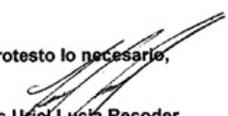
Una recomendación interesante es, si el documento es muy extenso y complejo, segmentarlo en una serie de documentos más concretos para facilitar la división de tareas y la gestión del cambio, así como la comunicación al cliente de los aspectos que le interesen realmente.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 9 de 26

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48574

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



**Secretaría 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)"

Al tratarse de un elemento muy importante, a continuación se muestra un ejemplo de lo que ha de contener un Documento de SLA, de manera que quede aproximadamente enmarcado lo que ha de contener de cara a utilizarlo como una Buena Práctica. El índice sería aproximadamente el siguiente, tratándose de un documento exhaustivo:

1. Introducción

- a. Objetivos y propuestas
- b. Partes del acuerdo
- c. Fecha de comienzo
- d. Duración del acuerdo
- e. Exclusiones del acuerdo
- f. Términos y definiciones

2. Ámbito de trabajo

- a. Servicios
- b. Disponibilidad del servicio
- c. Lugar de puesta en marcha del servicio
- d. Gestión de cambios del servicio
- e. Retrasos del cliente

3. Desarrollo, indicadores y monitorización

- a. Gestión del cambio en las personas
- b. Indicadores
- c. Monitorización del servicio
- d. Informes del SLA
- e. Revisiones y validaciones del SLA

4. Gestión de los problemas

- a. Gestión del Service Desk
- b. Definición de Problema
- c. Escalabilidad de los Problemas

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

Protesto lo necesario,

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

Página 10 de 26

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48575

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



Secretaría 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. Gestión financiera

- a. Tasas
- b. Gastos reembolsables
- c. Facturas
- d. Términos del pago
- e. Intereses por pago retrasado

6. Obligaciones y responsabilidades del cliente

- a. Equipamiento e instalaciones del cliente
- b. Proceso de facturación
- c. Aprendizaje de personal del cliente
- d. Acuerdos e información

7. Legalidad

- a. Derechos de propiedad intelectual
- b. Confidencialidad
- c. Conformidad legal
- d. Resolución de disputas
- e. Entrega y finalización

SLAs del Proyecto

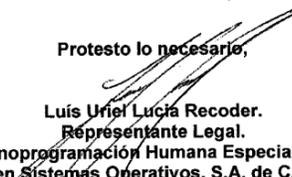
Para el desarrollo del presente documento se consideraron los siguientes puntos del anexo técnico de la Licitación No. LA-006E00001-E4-2016:

6 Niveles de servicio

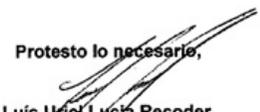
Disponibilidad

Servicio	Disponibilidad Mensual Mínimo (1)		
	Fase 1	Fase 2	Fase 3
- Puestos de servicio con sus accesorios inherentes	Inmueble T1 97.20 %	Inmueble T1 97.40 %	Inmueble T1 97.60 %
-Accesorios adicionales	Inmueble T2 95.80 %	Inmueble T2 96.00 %	Inmueble T2 96.20 %
	Inmueble T3 94.20 %	Inmueble T3 94.40 %	Inmueble T3 94.60 %

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


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

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



**Secretaría 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)”

Factor de mejora del servicio:

Consiste en tres fases, en las cuales se irá incrementando el nivel de disponibilidad mínimo solicitado, la fase 1 comprende los primeros 12 meses calendario del contrato, otros 12 meses calendario para la fase 2 y para el resto del contrato la fase 3.

La fórmula de cálculo para la métrica de disponibilidad es la siguiente:

$$MDS = 100 * \left(1 - \left(\frac{TS}{HS - HV} \right) \right)$$

En donde:

HS - Horas hábiles posibles de operación en el inmueble en donde se encuentre el servicio.

HV - Horas hábiles fuera calendarizadas en el inmueble en donde se encuentre el servicio durante ventanas de mantenimiento.

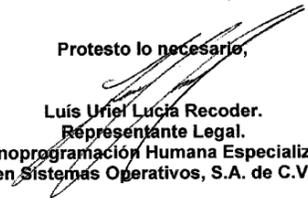
TS - Es la sumatoria del tiempo de solución de todos los eventos que impactan la disponibilidad del PS de APS-3 con sus accesorios inherentes o accesorios adicionales.

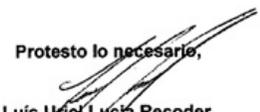
Confiabilidad del servicio

Tipo de servicio	Número Máximo de incidentes (2)		
	Fase 1	Fase 2	Fase 3
- Puestos de servicio con sus accesorios inherentes -Accesorios adicionales	Inmueble T1 =< 3 Incidentes	Inmueble T1 =< 2 Incidentes	Inmueble T1 =< 2 Incidentes
	Inmueble T2 =< 3 Incidentes	Inmueble T2 =< 2 Incidentes	Inmueble T2 =< 2 Incidentes
	Inmueble T3 =< 3 Incidentes	Inmueble T3 =< 2 Incidentes	Inmueble T3 =< 2 Incidentes

(1)Factor de mejora del Servicio, consiste en tres fases, en las cuales se irá decrementando el número de incidentes máximos, la Fase 1 comprende los primeros 12 meses calendario del contrato, otros 12 meses calendario para la Fase 2 y para el resto del contrato la Fase 3.

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


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


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

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



**Secretaría 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)"

La métrica de Confiabilidad del Servicio se expresa de la siguiente forma

$$MCS = \# \text{ de Incidentes asociados en el mes.}$$

Entrega del servicio

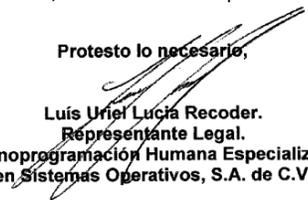
No.	Tipo de requerimiento	Objetivo de la métrica entrega del servicio
		Inmueble Tipo 1, 2 y 3
1	Altas, Bajas, Cambios, reubicaciones y reasignaciones de hasta 19 PS. Habilitación de hasta 19 PS temporal. Bajas de PS temporal.	5 días hábiles a partir de que se le asigna a THEOS.
2	Carga de imagen base de hasta 19 PS.	3 días hábiles a partir de que se le asigna a THEOS.
3	Altas, bajas, cambios, reubicaciones y reasignaciones de más de 20 PS. Habilitación de más de 20 PS temporal. Carga de imagen base de más de 20 PS.	Se administrará acorde a lo establecido en un Plan de Trabajo definido por THEOS y el Administrador del Contrato del SAT.
4	Reemplazo de PS, accesorios inherentes por siniestro, robo o extravío.	5 días hábiles, una vez levantado el reporte a MS e integrando toda la información de soporte requerida, (definida por el SAT).
5	Altas, bajas, cambios, reubicaciones y reasignaciones de accesorios adicionales. Reemplazo de accesorios adicionales por siniestro, robo o extravío.	5 días hábiles a partir de que se le asigna a THEOS. (Integrando toda la información de soporte requerida (definida por el SAT), para el caso de remplazo.)
6	Reemplazo de lámpara para proyector.	5 días hábiles a partir de que se le asigna a THEOS

Nota: Durante las mesas de trabajo en la fase de planificación del servicio APS-3, se podrá incrementar y/o modificar el contenido de la tabla anterior acorde a las características finales de la infraestructura y servicios contratados, sin que esto suponga la posibilidad de eliminar los requerimientos mínimos ya establecidos.

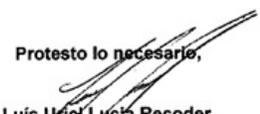
La fórmula de medición para la métrica entrega del servicio es:

$$MES = ES_MSSAT - ES_SLA$$

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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

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



**Secretaría 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)"

MES: Es la diferencia entre el tiempo que toma a THEOS concluir con la entrega del servicio y el tiempo comprometido en el SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio de requerimientos "Service Level Agreement").

ES_MSSAT: Es el número de días que THEOS consumió para cumplir con el requerimiento y que está documentado en la MS SAT.

ES_SLA: Es el número de días que THEOS tiene comprometido en la tabla de niveles de servicio para atención de requerimientos

En caso de que haya excedido el tiempo (>0) este número resultante serán los días a considerar en la deducción.

Entrega de reportes del servicio

Métrica

La fórmula de medición para la métrica de entrega de reportes del servicio es:

$$\text{MER} = \text{ER}_{\text{HG}} - \text{ER}_{\text{SLA}}$$

MER: Es la diferencia entre el tiempo que le toma a THEOS concluir la entrega del reporte y el tiempo comprometido que tiene para entregar dicho reporte.

ER_HG: Es el número de días registrados que consumió THEOS para entregar.

ER_SLA: Es el número de días contados de la fecha comprometida que THEOS tiene de margen para entregar un reporte.

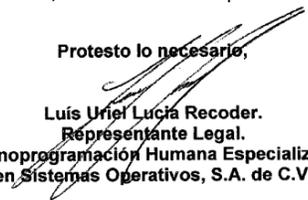
Acuerdos de Nivel de Operación (Operation Level Agreement – OLAs)

El objetivo último de este Acuerdo es disponer de una referencia sobre cómo proceder en el desarrollo del Servicio, con dos componentes fundamentales: es un documento completamente técnico, y es exclusivamente de uso interno en la Organización.

En este se desarrollan todos los acuerdos sobre las necesidades del cliente desarrollando los procesos y procedimientos internos que intervienen en la puesta en marcha del Servicio TI.

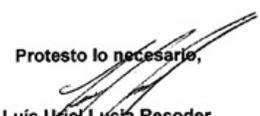
Un ejemplo de cómo ha de estructurarse este documento lo podemos encontrar en el índice siguiente:

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

Protesto lo necesario,

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

Página 14 de 26

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48579

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



**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".**

Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

- 1. Objetivos y metas**
- 2. Grupos de interés del servicio**
- 3. Revisión del servicio**
- 4. Acuerdo de servicio**
 - a. Ámbito del servicio
 - b. Componentes del servicio
 - c. Necesidades del cliente
 - d. Requerimientos del proveedor de servicios
- 5. Gestión del Servicio**
 - a. Disponibilidad del servicio
 - b. Monitorización del servicio
 - c. Informes del servicio
 - d. Mantenimiento del servicio
 - e. Solicitudes del servicio
 - f. Excepciones del servicio
- 6. Procedimientos**
 - a. Gestión del Cambio
 - b. Gestión de la Entrega
 - c. Gestión de las Incidencias
 - d. Gestión de los Problemas
 - e. Gestión de la Configuración

Niveles de Operación de los Servicios

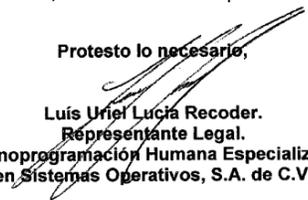
Acuerdos de Niveles de Operación de los Servicios

Se constituirán los Acuerdos de Nivel de Operación, mediante los cuales THEOS determinará los procesos y el procedimiento de los Niveles de Servicio requeridos por el SAT. Éstos contendrán el mayor detalle posible.

Contratos de Soporte (Underpinning Contract - UCs)

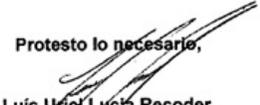
El objetivo de estos documentos es organizar los procesos y procedimientos necesarios para la correcta provisión del servicio de cara a los proveedores externos relacionados con el Servicio.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 15 de 26

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48580

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



**Secretaría 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)"

Trata de asegurar y delimitar las responsabilidades de los proveedores que interactúen con el servicio, ya sea una contratación para la implementación o bien una contratación de soporte o suministros.

En el caso en el que se trate de Contratos no Comerciales tipo, sino contratos a otras empresas para el desarrollo y/o implementación del Servicio, es recomendable estructurar los documentos como sigue:

1. Nombre del Servicio de TI
2. Liquidación de información
3. Personas de contacto
4. Duración del contrato
5. Descripción del servicio
6. Relaciones con otros Servicios de TI
7. Los procedimientos para solicitar el Servicio de TI
8. Responsabilidades
9. Garantía de calidad y de nivel de servicio de Información
10. Servicios de contabilidad
11. Glosario

UCs del Proyecto

No se definen UCs entre THEOS y la SAT en el Anexo Técnico

Seguimiento

El objetivo que persigue la monitorización de las actuaciones es mantener o mejorar el nivel de calidad del Servicio ofertado mediante la medición de indicadores de rendimiento.

La manera de realizar el seguimiento de los procesos viene reflejada previamente por la documentación generada, principalmente con el SQP, aunque también de los SLRs y OLAs ya que no sólo hay que medir aspectos técnicos, sino también de satisfacción de los usuarios, rendimiento de los procesos, así como optimización de estos y por tanto su rentabilidad. La gestión de incidencias, capacidad, disponibilidad, problemas y preguntas más frecuentes realizadas en el Centro de Servicios –"Service Desk"– serán claves para establecer unos indicadores de rendimiento que faciliten una monitorización adecuada a cada tipo de Servicio TI ofrecido.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 16 de 26

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48581

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



**Secretaría 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)"

No existen documentos tipo asociados, sino informes (reportes) personalizados del estado del servicio.

Informes

Estos informes serán los que han de transformar los datos en información disponible para la correcta gestión y toma de decisiones en el Servicio. Los informes de rendimiento deben cubrir por tanto aspectos clave tales como:

- Incidencias/problemas detectados: cumplimiento de los SLAs.
- Quejas y reclamaciones de los usuarios.
- Disponibilidad del servicio.
- Tiempos de respuesta.
- Control de los Proveedores Externos: cumplimiento de los OLAs.

Mejora

El objetivo de este proceso es mantener la revisión constante de la calidad del Servicio.

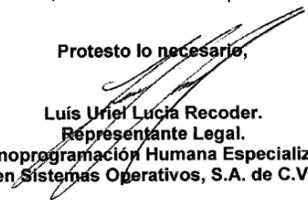
Todo proceso de mejora continua ha de tener un marco de referencia. En este caso se trata de realizar una revisión constante de todos los procesos llevados a cabo desde la firma del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) e incluso el Catálogo de Servicio, ya que este ha podido quedar obsoleto durante el transcurso de la ejecución de este Servicio.

El proceso de revisión del Servicio se implementa sobre un documento, que ha de reunir, tras el análisis de los datos de los indicadores, todas las actuaciones a realizar para mejorar el servicio ofrecido al cliente. Este documento es el Programa de Mejora del Servicio.

Este documento ha de reunir todos los datos posibles sobre el proceso de prestación del Servicio, de manera que se analicen desde aspectos puramente tecnológicos a los propios de los recursos humanos, la infraestructura TI puesta en servicio, los proveedores, las incidencias y la satisfacción del cliente, serían sólo algunos ejemplos.

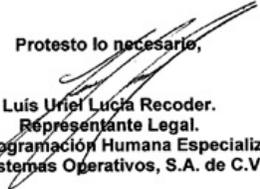
Este documento es la base para nutrir de información de valor a los otros procesos (Gestión de Cambios, incidencias, problemas, continuidad, etc.) que se mantienen y hacen mejorar el Servicio.

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

Protesto lo necesario,

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

Página 17 de 26

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48582

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



**Secretaría 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 Mejora del Servicio (SIP Service Improvement Program)

El Programa de Mejora del Servicio es un documento interno que ha de reflejar todas las mejoras a realizar, con plazos y priorización, costes y responsabilidades, de cara para poder realizar posteriormente un informe que pueda ser utilizado para mostrar al cliente las mejoras realizadas y poder establecer las actuaciones futuras y/o nuevos acuerdos para un nuevo contrato que se reflejará en un nuevo SLA.

Este documento se puede definir según el siguiente esquema:

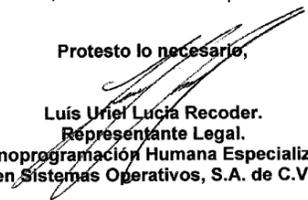
- 1. Proceso o Servicio tratado**
- 2. Responsable del proceso o servicios**
- 3. Propietario de la mejora**
- 4. Autorización de la dirección**
- 5. Descripción de la iniciativa**
- 6. Origen de la medida**
- 7. Detalle**
 - a. Resultados esperados de la iniciativa
 - b. Estimación de gastos
 - c. Resultado deseado específicos de la iniciativa
- 8. Planificación**
 - a. Fecha prevista
 - b. Situación actual

Factores críticos

Medición del rendimiento: si no lo puedes medir no lo puedes gestionar (Principio de Deming). Se deben establecer métricas para:

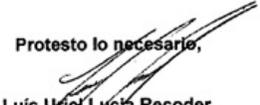
- El cumplimiento de los objetivos estratégicos
- La calidad de los servicios
- La calidad de los procesos
- El rendimiento de la organización
- Tiempos de respuesta

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

Protesto lo necesario,

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

Página 18 de 26

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48583



Secretaría 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)”

- Valoraciones realistas de los costes del servicio

Y en general todos aquellos aspectos de los que depende la aportación de valor al cliente y la eficacia de la organización TI.

Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Gestor del Nivel de Servicio	El Gestor del Nivel de Servicio es responsable de negociar Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y de velar que se cumplan. Además, se asegura que todos los procesos de Gestión de Servicios de TI, Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) y Contratos de Apoyo (UC) sean adecuados para los niveles de servicio acordados. El Gestor del Nivel de Servicio también monitoriza e informa acerca de los niveles de servicio.

Indicadores de desempeño (KPIs)

KPI	Descripción
Servicios cubiertos por los SLA’s	Cantidad de servicios cubiertos por los SLA’s
Servicios cubiertos por los OLA’s/UC’s	Cantidad de servicios donde los SLA’s están apoyados por OLA’s/ UC’s
SLA’s monitorizados	Cantidad de servicios/ SLA’s monitorizados que reportan puntos débiles y contra medidas
SLA’s bajo revisión	Cantidad de servicios/ SLA’s revisados regularmente
Cumplimiento de niveles de servicio	Cantidad de servicios/ SLA’s que cumplen con los niveles de servicio acordados
Cantidad de asuntos de Servicio	Cantidad de asuntos, al proveer servicios, que son identificados y tratados en un Plan de Mejoras al Servicio (SIP)

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

Protesto lo necesario,
Luis Uriel Lucía Recoder.
 Representante Legal.
 Tecno**programación Humana Especializada**
 en **Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**

Protesto lo necesario,
Luis Uriel Lucía Recoder.
 Representante Legal.
 Tecno**programación Humana Especializada**
 en **Sistemas Operativos, S.A. de C.V.**



**Secretaría 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)"

Interacción con otros procesos

Gestión	Relación con Niveles de Servicio
Gestión del Catálogo de Servicios	Permite acercar los servicios a los clientes y clientes potenciales de cara a una negociación futura.
Gestión de Cambios	Los cambios en el servicio han de reflejarse en múltiples documentos, como el SQP, SLA, OLA, SLR, SIP
Gestión de la Disponibilidad	La disponibilidad hace variar el nivel de servicio ofrecido, por lo que debe reflejarse en los SLA y SLR.
Gestión de la Continuidad	Al igual que la disponibilidad hace variar el nivel de servicio ofrecido, por lo que debe reflejarse en los SLA y SLR y ser monitorizado constantemente y mejora a través del SIP.
Gestión de Activos y Configuración	Los activos y la configuración de estos pueden modificar la continuidad del servicio y la disponibilidad de este.
Centro de Servicios (Service Desk)	Gestiona fundamentalmente las incidencias.
Gestión de la Capacidad	La capacidad interactúa directamente con el nivel del servicio, por lo que se relaciona con el Catálogo, los SLA y SLR.
Gestión de la Demanda	La demanda de servicios debe verse reflejada en los SLR, los OLAs y el SIP.
Gestión de Problemas	La gestión de problemas se deriva en los SIP, SQP, y los OLA, así como en el Service Desk.
Gestión de Incidencias	Proveniente del Service Desk, se refleja en los OLA y SIP.
Gestión Financiera	La gestión financiera puede modificar la calidad de un servicio y la contratación con terceros. Hace cambiar el Catálogo de Servicios, los SLA y los SLR.

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

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

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

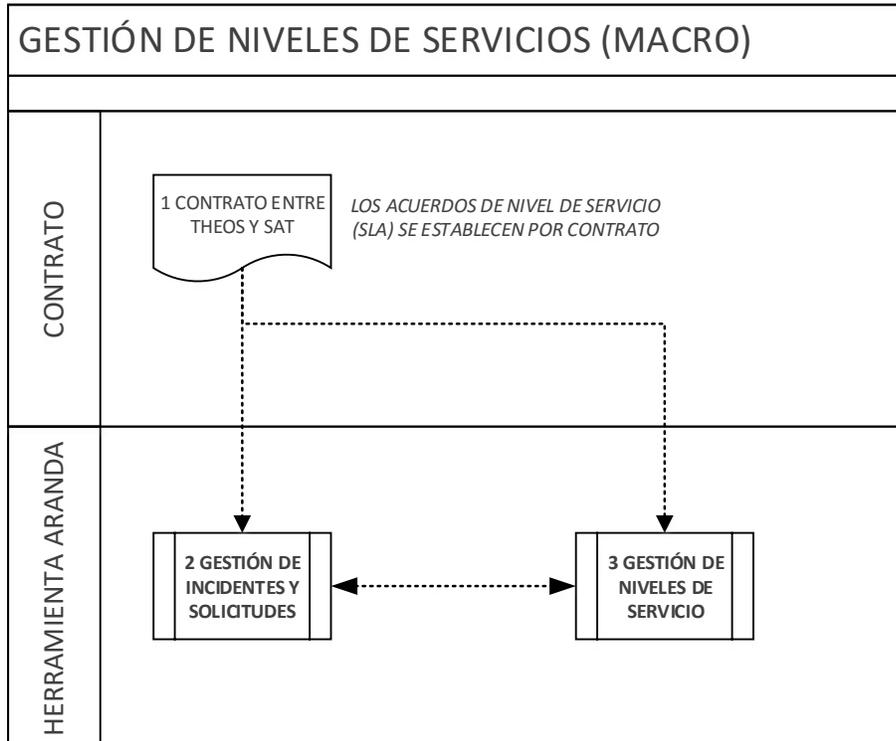


**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales “1”.**

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 la Gestión de Niveles de Servicio (Macro)



FLUJO GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO (MACRO)			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Contrato entre THEOS y SAT	La referencia es el contrato legal que se firmaría entre THEOS y el SAT	<i>Los acuerdos de nivel de servicio (SLA) se establecen por contrato</i>
2	Gestión de incidentes y solicitudes	Aranda	<i>Aranda consolida los resultados de la atención de incidentes y solicitudes</i>

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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

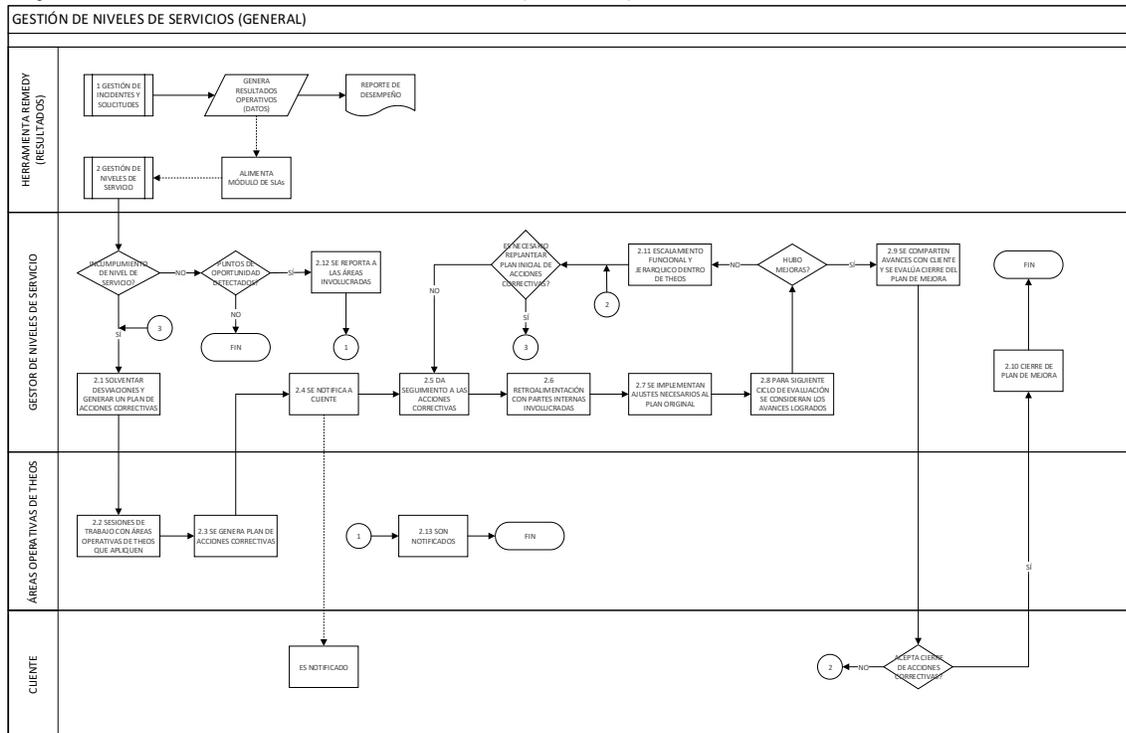


**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
 Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
 Administración de Recursos Materiales "1".**
 Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc,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

			<i>Remedy es la herramienta de la MS SAT</i>
3	Gestión de niveles de servicio	Aranda	<p>Los resultados de la <i>Gestión de Incidentes y Solicitudes</i> son evaluados a través de la gestión de SLAs interna de la herramienta Aranda</p> <p><i>La gestión de SLAs en relación a los resultados logrados la hará internamente THEOS con su personal</i></p>

Flujo de la Gestión de Niveles de Servicio (General)



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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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



**Secretaría 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)"

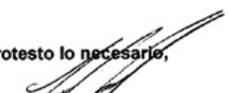
GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO (GENERAL)			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
2	GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO		
	<i>¿Incumplimiento de nivel de servicio?</i> <i>Sí, ir a 2.1</i> <i>NO, ¿Puntos de oportunidad detectados?</i>	Gestor de Niveles de Servicio	
	<i>¿Puntos de oportunidad detectados?</i> <i>Sí, ir a 2.12</i> <i>NO, ir a fin</i>	Gestor de Niveles de Servicio	
2.1	Solventar desviaciones y generar un plan de acciones correctivas	Gestor de Niveles de Servicio	<i>Se analizarán los resultados obtenidos y en caso de incumplimiento en los SLAs, se generarán acciones correctivas</i> <i>En caso de que no haya habido incumplimiento, sólo se evaluarán posibles acciones de mejora</i>
2.2	Sesiones de trabajo con áreas operativas de THEOS Que apliquen	Gestor de Niveles de Servicio / Áreas operativas de THEOS	<i>Las áreas responsables del incumplimiento deberán generar un plan de acción para evitar reincidencias</i>
2.3	Se genera plan de acciones correctivas	Áreas operativas de THEOS	
2.4	Se notifica a cliente	Gestor de Niveles de Servicio	
2.5	Da seguimiento a las acciones correctivas	Gestor de Niveles de Servicio	
2.6	Retroalimentación con partes internas involucradas	Gestor de Niveles de Servicio	
2.7	Se implementan ajustes necesarios al plan original	Gestor de Niveles de Servicio	<i>En caso de ser necesarios, se harán ajustes al plan de acciones correctivas original</i>
2.8	Para siguiente ciclo de evaluación se consideran los avances logrados	Gestor de Niveles de Servicio	<i>Se evalúan los alcances logrados y debe haber mejora en el siguiente periodo operativo</i>

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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



**Secretaría 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)"

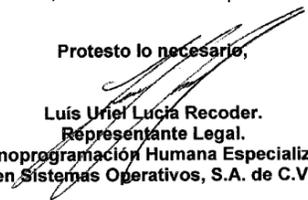
GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO (GENERAL)			
#	PUNTO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	¿Hubo mejoras? Sí, ir a 2.9 NO, ir a 2.11	Gestor de Niveles de Servicio	
2.9	Se comparten avances con cliente y se evalúa cierre del plan de mejora	Gestor de Niveles de Servicio	
	¿Acepta cierre de acciones correctivas? Sí, ir a 2.10 NO, ir a ¿Es necesario replantear plan inicial de acciones correctivas?	Cliente	
2.10	Cierre de plan de mejora	Gestor de Niveles de Servicio	
2.11	Escalamiento funcional y jerárquico dentro de THEOS	Gestor de Niveles de Servicio	Tabla de escalamiento jerárquico
	¿Es necesario replantear plan inicial de acciones correctivas? Sí, ir a 2.1 NO, ir a 2.5	Gestor de Niveles de Servicio	
2.12	Se reporta a las áreas involucradas	Gestor de Niveles de Servicio	Comunicación entre quien gestiona los SLAs y las áreas operativas: CSU Soporte en sitio Antivirus
2.13	Son notificadas	Áreas operativas de THEOS	

Anexos

No se anexan documentos adicionales al presente documento

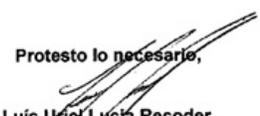
Agradeciendo como siempre su amable atención, me reitero a sus apreciables órdenes.

Protesto lo necesario,


Luis 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,


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



**Secretaría 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)"

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)

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.

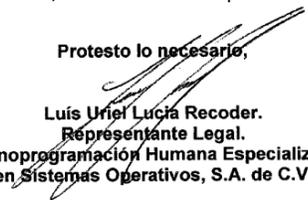
Su versión actual es la 3 y su última revisión fue en 2011.

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

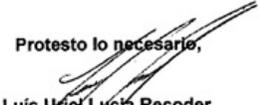
Punto Único de Contacto (SPOC (Single Point of Contact))

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

Protesto lo necesario,

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

Página 25 de 26

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48590

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



**Secretaría 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 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,

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

Página 26 de 26

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48591

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



Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria; Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales; Administración de Recursos Materiales "1".

Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V., en lo subsecuente "THEOS", presenta a continuación su **Gestión de Requerimientos 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:	Gestión de Requerimientos THEOS
Versión:	1.0
Fecha de elaboración:	15 de mayo del 2016
Elaboró:	Gabriel Camacho Vásquez
Próxima revisión:	Pendiente de definir
Vigencia:	Pendiente de definir
Revisión periódica ^(1,2,3) :	Anual

Nota 1: Las actualizaciones se harán conforme sea requerido

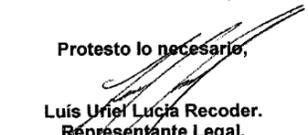
Nota 2: La revisión obligada por cuestiones de calidad será cada 12 meses a excepción de los documentos de única vez

Nota 3: Se entregará al Cliente una nueva versión del documento sólo si se aplicaron cambios mayores en el documento

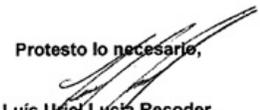
Control de versiones			
Versión	Revisó	Fecha	Cambios efectuados
1.0	a) Eliminado	15-05-2016	Ninguno, sólo revisión para liberar versión 1.0

Eliminado:
a) Nombre
Fundamento Legal.
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,

Luis 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,

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

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



Secretaría 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 3

Alcance..... 3

Desarrollo..... 3

Alta 3

Baja..... 9

Cambio 13

Reasignación 18

Reubicación..... 20

Requerimientos masivos 24

Glosario..... 26

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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

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



Secretaría 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

Realizar el proceso de Altas, Bajas, Cambios, Reasignaciones y Reubicaciones de los PC y accesorios dentro del mismo inmueble de acuerdo a los niveles de servicio establecidos a través de procesos de planeación y programación.

Alcance

PS y accesorios.

Theos realizara la migración de archivos, configuraciones y Aplicaciones de un PS a otro, mediante cable cruzado, el cual deberá estar aprobado por la Convocante.

Desarrollo



Alta

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

Protesto lo necesario,

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

Protesto lo necesario,

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

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



Secretaría 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)"

Theos realizara la instalación del hardware y software base de un PS, instalación de la última imagen base de software, integración a la red LAN (física y lógica), crear, modificar o borrar perfiles de usuario (dichos perfiles serán definidos por el SAT y entregados a THEOS para su ejecución), configuración de correo electrónico institucional e Intranet del SAT, cifrado de disco duro, conectividad, configuración de accesorios y generación del resguardo del equipo.

Los requerimientos o altas de PS, podrán solicitarse en cualquier momento hasta el mes 35 de la vigencia del contrato, partir del mes 36 y hasta el término de la vigencia del contrato se atenderán las altas de PS con equipo de cómputo producto del servicio de bajas de PS.

Theos será el responsable de enviar y recibir los equipos en los diferentes inmuebles del SAT a nivel nacional y prepararlos para su instalación, cuidando que estos se encuentren siempre en buen estado y en óptimas condiciones para su utilización.

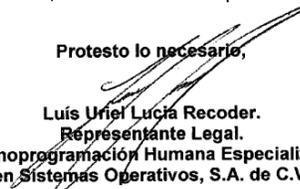
Requerimientos:

- Instalación de hardware y software
- Configuración e integración a la red del SAT
- Firma de resguardo de PS

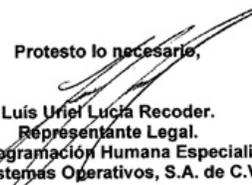
Matriz de Asignación de Responsabilidades

Gestión de requerimientos: Altas	Roles y responsabilidades			
	R = Encargado A = Responsable del proceso C = Consultado I = Informado			
Actividades	THEOS	Administrador del contrato	SADCTI	Usuario
Generar solicitud ante la MS SAT.		I	C	R
Enviar y recibir PS o accesorio.	R		I	
Registrar movimiento en SITE.	R	I	I	
Instalar imagen base actualizada.	R			
Integrar a la red LAN (física y lógica).	R		I	

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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

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



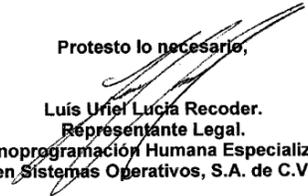
**Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Sistema de Administración Tributaria;
Administración General de Recursos y Servicios; Administración Central de Recursos Materiales;
Administración de Recursos Materiales "1".**

Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

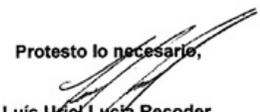
Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de Los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016; "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

Gestión de requerimientos: Altas	Roles y responsabilidades			
	R = Encargado A = Responsable del proceso C = Consultado I = Informado			
Actividades	THEOS	Administrador del contrato	SADCTI	Usuario
Responsable del proceso (A) = THEOS				
Configurar aplicaciones de productividad.	R		I	
Cifrar disco duro.	R		I	I
Configurar accesorios.	R	I		
Generar y firmar resguardo de PS.	R	I	R	R
Solventar solicitud ante la MS SAT.	R	I	I	

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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

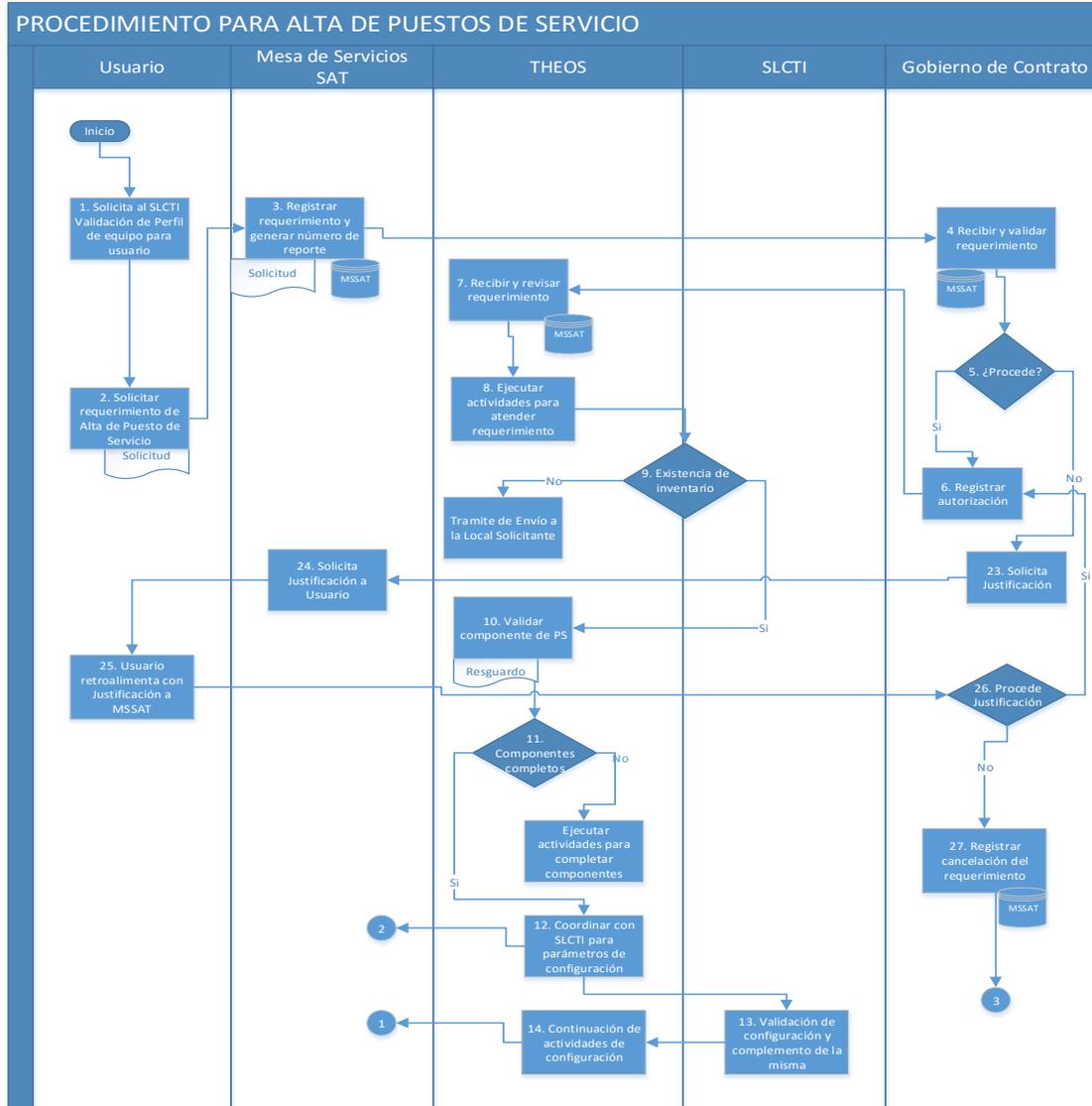
Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.



**Secretaría 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-006E0001-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,
[Firma]
Luis 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

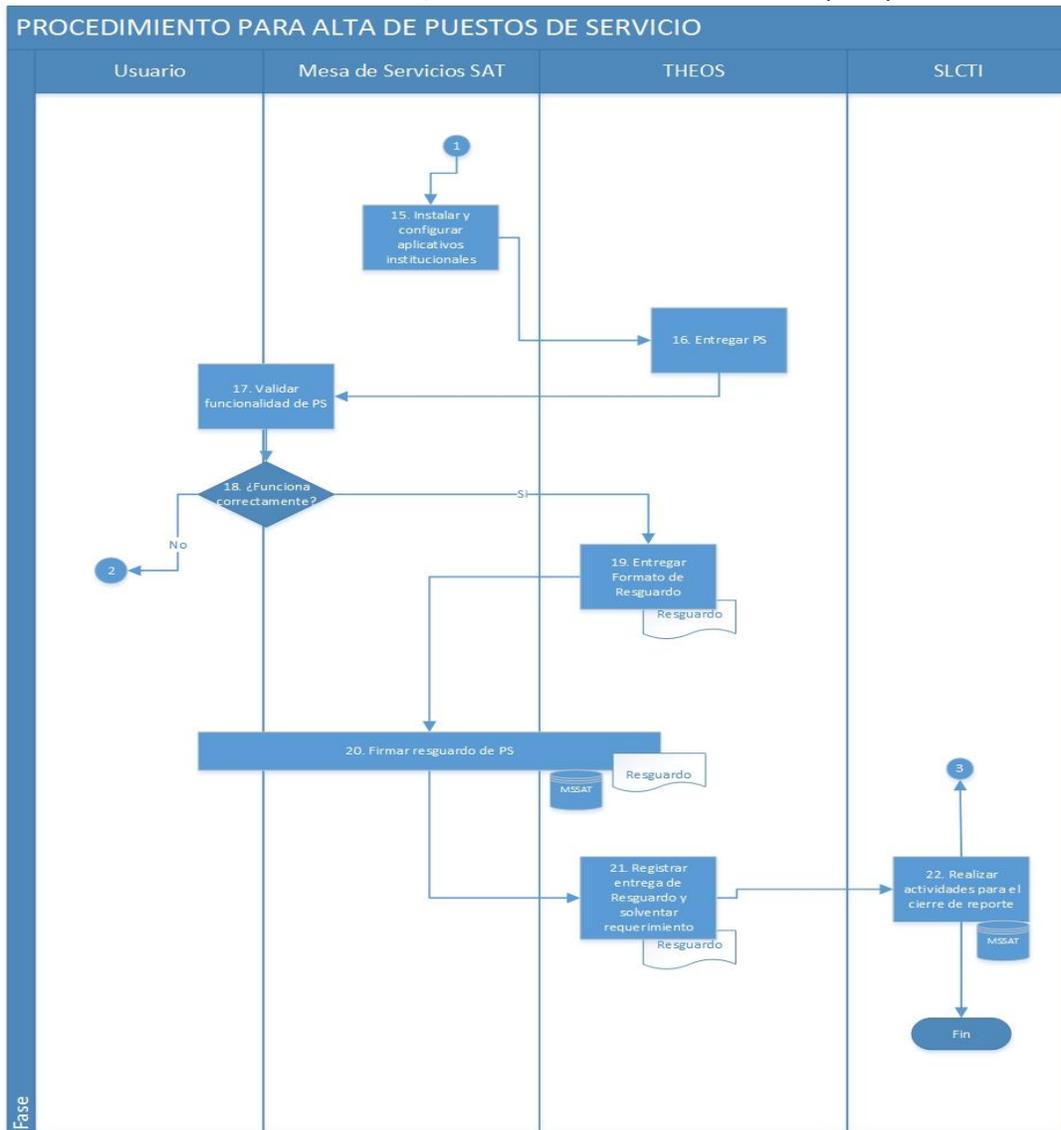
Protesto lo necesario,
[Firma]
Luis Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.



Secretaría 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,

Luis 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,

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



Secretaría 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".

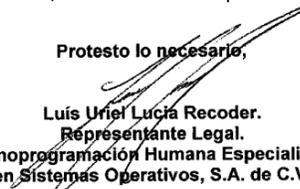
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

Descripción del Procedimiento de Alta de Puestos de Servicio

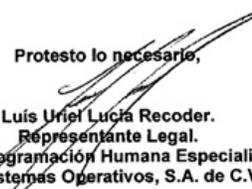
#	Descripción	Responsable	Registro y/o evidencia
1	Se solicita al SLCTI la validación de perfil de usuario	Usuario	Solicitud
2	Se Solicita el Alta del Puesto de Servicio		
3	La mesa de servicio registra el requerimiento y genera el folio del reporte	Mesa de Servicio del SAT	Solicitud, Número de reporte
4	Recibe y valida el requerimiento con la Mesa de Servicio del SAT	Gobierno de Contrato	
5	Si Procede el requerimiento ir al punto 6 No procede ir a punto 23	Gobierno de Contrato	
6	Registra la autorización del requerimiento	Gobierno de Contrato	
7	Recibe y revisa el requerimiento junto con la Mesa de Servicio SAT	Theos	
8	Se asigna técnico para la ejecución del requerimiento	Theos	
9	Se verifica la existencia del inventario Si, pasar al punto 10 No, Se tramita el envío en la Local Solicitante	Theos/SLCTI	
10	Se validan los componentes del Puesto de Servicio		Resguardo
11	¿Componentes completos? Si, pasar punto 12 No, Se completan componentes	Theos/SLCTI	
12	Se establece con la SLCTI los parámetro para la configuración del PS	Theos/SLCTI	
13	Valida la configuración del PS	SLCTI	
14	Se continua con actividades de configuración	Theos	
15	Se instalan aplicativos institucionales	Theos	

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

Protesto lo necesario,

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

Página 8 de 26

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48599



**Secretaría 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)"

16	Se entrega Puesto de Servicio	SLCTI	
17	Se valida la funcionalidad del Puesto de Servicio	Usuario/Mesa de Servicio SAT	
18	Funciona correctamente el Puesto de Servicio Si, Pasar punto 19 No, se pasa al punto 14	Theos	
19	Entregar resguardo	Theos	Resguardo
20	Firma de conformidad Formato de Resguardo de Puesto de Servicio	Theos	Firma de Usuario
21	Registra entrega de resguardo y solventa el requerimiento en la Mesa de Servicio SAT	Theos	
22	Realiza las actividades para el cierre del reporte	SLCTI	Cierre
23	Solicita Justificación	Gobierno de Contrato	
24	Se solicita justificación a la Mesa de Servicio SAT	Mesa de Servicio SAT	
25	Usuario retroalimenta a la Mesa de Servicio SAT	Usuario	
26	Procede el requerimiento, pasar al punto 6 No procede, pasar al punto 27	Gobierno de Contrato	
27	Se realiza la cancelación del requerimiento	Gobierno de Contrato	Cierre

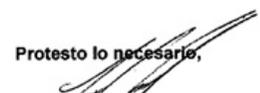
Baja

Theos realizara a solicitud del SAT el retiro de PS o accesorio que después de haber sido instalado y asignado a un usuario se requiera realizar su baja, por lo que para el caso de equipo de cómputo el usuario será el responsable de efectuar el respaldo de su información y Theos realizará la transferencia del respaldo de la información al medio magnético, óptico o de algún otro tipo que el usuario proporcione, borrado seguro o formateo a bajo nivel del disco duro, el retiro de equipo, el

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

Protesto lo necesario,

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

Protesto lo necesario,

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

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



**Secretaría 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)"
embalaje, resguardo y seguridad del mismo especificado en el apéndice 4 "Lineamientos de retiro de equipo de cómputo":.

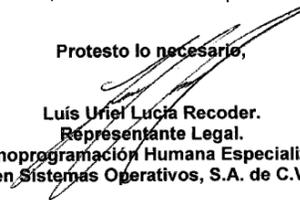
El PS dado de baja será puesto a disposición para que sea utilizado por el SAT cuando lo requiera, mismo que deberá estar en óptimas condiciones operativas, en caso de no recuperar el PS con todos sus componentes inherentes al mismo o accesorios adicionales, Theos deberá integrarlos al PS y ponerlo a disposición para una nueva asignación.

El SAT a través de los SADCTI apoyarán las actividades que faciliten la ejecución de las bajas de los PS y sus accesorios y estos sean recuperados en su totalidad; aplicando los criterios y normatividad vigente que se establezcan al interior del SAT.

Gestión de Requerimientos:

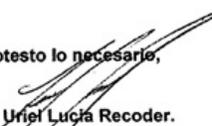
- Desinstalación y formateo del equipo
- Retiro de PS o accesorio
- Firma de baja de PS

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

Protesto lo necesario,

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

Página 10 de 26

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

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 48601

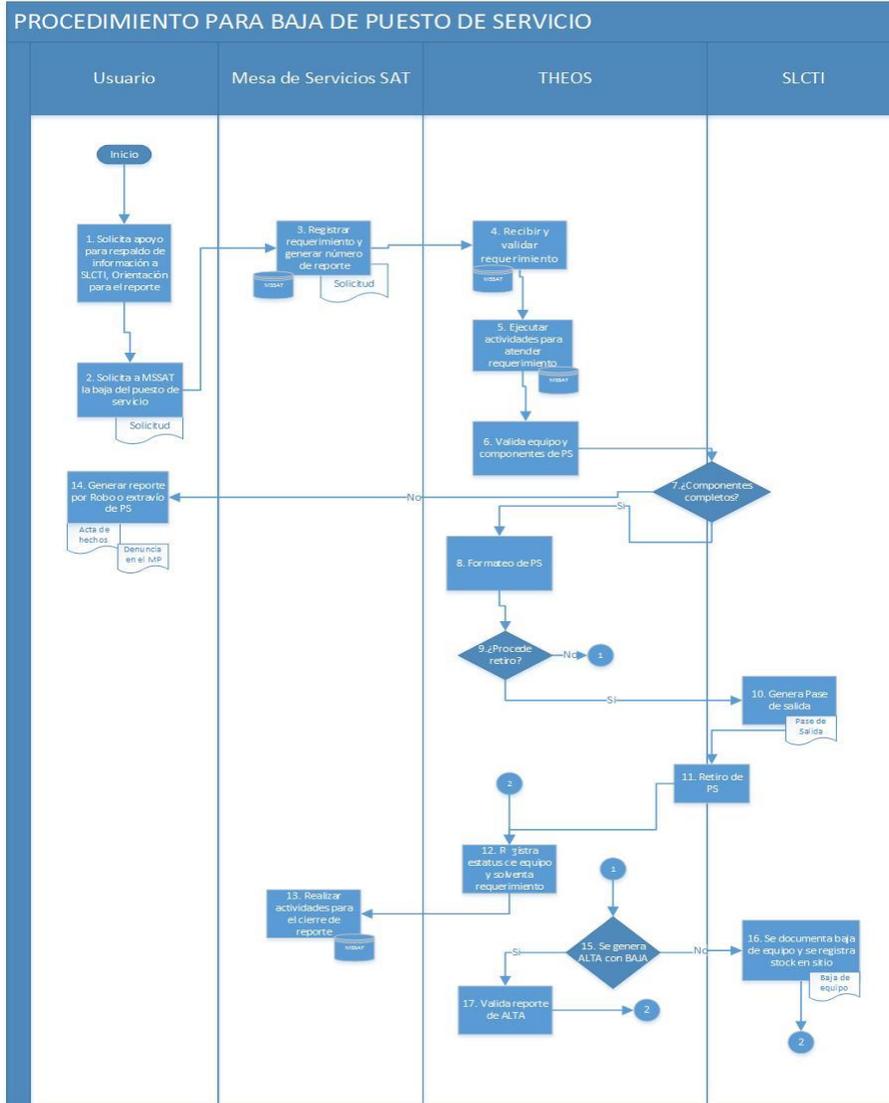
Ciudad de México, a 18 de mayo del año 2016.



Secretaría 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-006E0001-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,

Luis 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,

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



**Secretaría 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)"

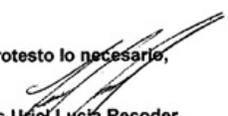
Descripción del Procedimiento de Baja de Puesto de Servicio

#	Descripción	Responsable	Registro y/o evidencia
1	Solicita apoyo a la SLCTI para el resguardo de la información	Usuario	
2	Solicita a la Mesa de Servicio SAT la baja del equipo	Usuario	Solicitud
3	Registra el requerimiento y genera el número de reporte	Mesa de Servicio SAT	Solicitud, Folio del incidente
4	Recibe y valida el requerimiento	Theos	
5	Ejecuta actividades para atender el requerimiento, asigna técnico de atención	Theos	
6	Valida equipo y componentes del Puesto de Servicio	Theos	
7	Componentes completos Si, pasar punto 8 No, Pasar punto 14	Theos/SLCTI	
8	Se realiza el formateo del equipo mediante borrado seguro	Theos	
9	Se retira equipo Si, pasar punto 10 No, pasar punto 15		
10	Se genera el pase de salida	SLCTI	Pase de Salida
11	Se retira puesto de Servicio		
12	Registra el estatus del equipo y solventa el requerimiento	Theos	
13	Realiza el cierre de reporte	Mesa de Servicio SAT	

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

Protesto lo necesario,

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

Protesto lo necesario,

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



**Secretaría 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)"

14	Generar reporte por robo o extravío, el SLCTI genera un acta de hechos y en caso de robo el usuario acude al Ministerio Publico a levantar acta circunstanciada	Usuario/SLCTI	Acta de hechos, Denuncia MP
15	Valida el reporte de Alta con Baja Alta, pasar al punto 17 Baja, pasar punto 16	Theos	
16	Se documenta baja del equipo y registra stock en sitio	SLCTI	Baja de equipo
17	Valida reporte de baja, pasar punto 12	Theos	

Cambio

Es la sustitución de un perfil de PS por otro por así requerirse por cuestiones de operación.

El usuario es responsable de respaldar la información (archivos de trabajo) previo al cambio de su equipo de cómputo, Theos transferirá la misma a través de una conexión de red o por medio de un cable especializado para la transferencia de información. En caso de que el usuario no cuente con algún dispositivo para el respaldo de su información, podrá solicitar apoyo a la SADCTI para que se pueda llevar a cabo el respaldo de su información, una vez respaldada la información Theos realizará el borrado de la información y formateo a bajo nivel en el PS a retirar como se indica en el apéndice 4 "Lineamientos de retiro de equipo de cómputo", así como la restauración de la información y configuración en el nuevo PS.

Gestión de requerimientos

- Cambio de Perfil de PS
- Instalación de PS nuevo y retiro del anterior
- Firma de resguardo de PS y formato de Baja

Matriz de Asignación de Responsabilidades

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

Protesto lo necesario,
[Firma]
Luis Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Protesto lo necesario,
[Firma]
Luis Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

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



**Secretaría 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 de Requerimientos: Cambios	Roles y responsabilidades			
	R = Encargado A = Responsable del proceso C = Consultado I = Informado			
Actividades	Theos	Administrador del contrato	SADCTI	Usuario
Responsable del proceso (A) = Licitante adjudicado				
Generar solicitud ante la MS SAT.		I	C	R
Enviar y recibir PS o accesorio.	R		I	
Registrar movimientos en SITE.	R	I	I	
Instalar imagen base actualizada en nuevo PS.	R		I	
Integrar a la red LAN (física y lógica) en nuevo PS.	R		I	
Configurar aplicaciones de productividad en nuevo PS.	R		I	
Cifrar disco duro en nuevo PS.	R		I	I
Configurar accesorios en nuevo PS.	R	I		
Respalda información.	I		I	R
Transferir información en el medio que determine el usuario.	R		I	R
Solicitar baja de Hostname de PS anterior.	R	I	I	
Formatear PS.	R		I	I
Generar y firmar resguardo de PS y formato de baja.	R	I	R	R
Solventar solicitud ante la MS SAT.	R	I	I	

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

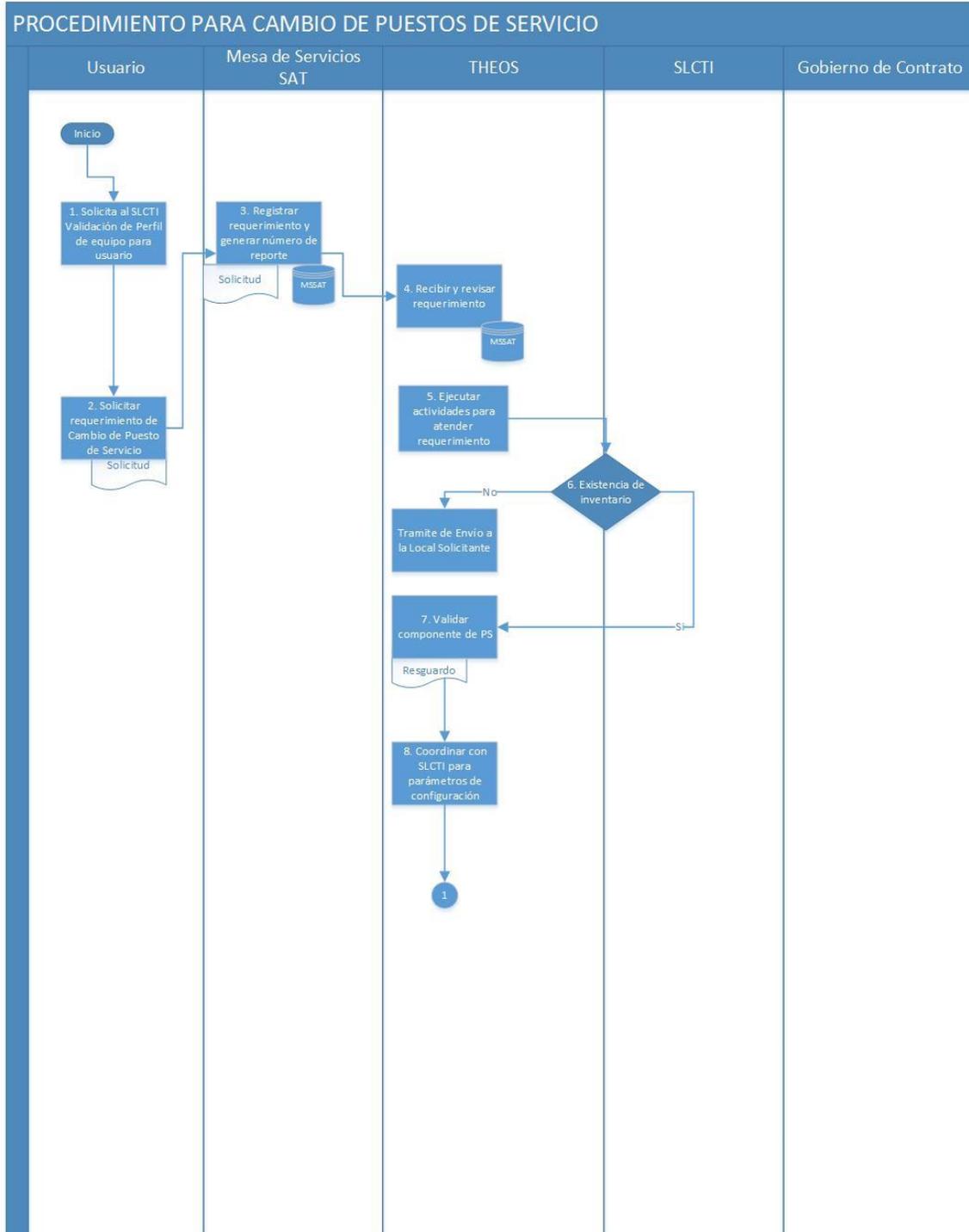
Luis Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.



**Secretaría 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)"



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

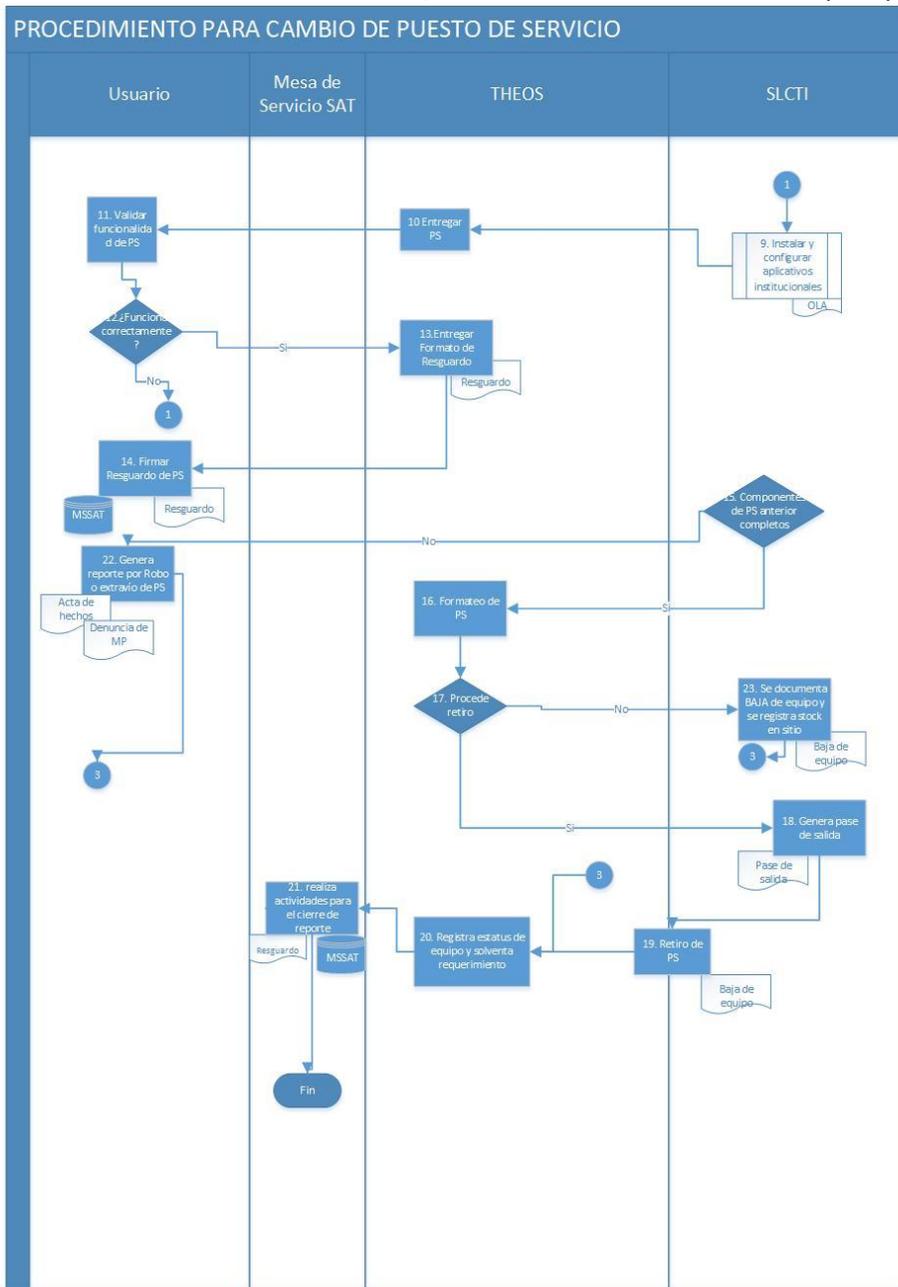
Protesto lo necesario,
[Firma]
Luis Uriel Lucía Recoder.
Representante Legal.
Tecnoprogramación Humana Especializada
en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.



Secretaría 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)"



Representante Legal.
 Tecno programación Humana Especializada
 en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.

Tecno programación 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 Lucía Recoder.
 Representante Legal.
 Tecno programación Humana Especializada
 en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.



**Secretaría 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".**

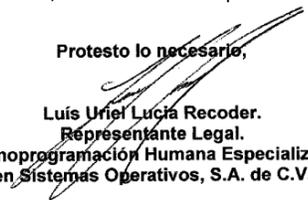
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)"

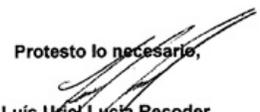
Descripción del Procedimiento Cambios de Puestos de Servicio

#	Descripción	Responsable	Registro y/o evidencia
1	Usuario solicita a la SLCTI validación del perfil de usuario	Usuario	
2	Solicita requerimiento de Cambio de Puesto de Servicio	Usuario	
3	Se registra requerimiento en la Mesa de Servicio Sat y se genera el folio	Mesa de Servicio SAT	Solicitud
4	Se recibe y revisa requerimiento	Theos	
5	Se realizan actividades para atender el requerimiento	Theos	
6	Se revisa la existencia del inventario	Theos/SLCTI	
7	Se valida componente de Puesto de Servicio	Theos	Resguardo
8	Coordinar los parametros de configuración	Theos/SLCTI	
9	Instalar y configurar aplicativos institucionales	SLCTI	
10	Entregar Puesto de Servicio	Theos	
11	Validar funcionalidad del Puesto de Servicio	Usuario	
12	Funciona correctamente No, regresar al punto 9 Si, pasar al punto 13	Theos	
13	Entregar formato de resguardo		Resguardo
14	Firmar de conformidad formato deresguardo de Puesto de Servicio	Usuario	Firma de usuario

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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



**Secretaría 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)"

#	Descripción	Responsable	Registro y/o evidencia
15	Revisar los componentes de Puesto de Servicio anterior Si, pasar punto 16 No, Pasar punto 22	Theos/SLCTI	
16	Se realiza formateo de Puesto de Servicio	Theos	
17	Procede al retiro del Puesto de Servicio Si, pasar punto 18 No, pasar al punto 23	Theos	
18	Se genera pase de salida	SLCTI	Pase de salida
19	Se retira el Puesto de Servicio	Theos	Baja de equipo
20	Registra el estatus del equipo y solventa el requerimiento	Theos	
21	Se realizan actividades de cierre de requerimiento	Mesa de Servicio SAT	Resguardo
22	Genera reporte de robo o extravío, SLCTI realiza acta de hechos y usuario acude al MP por acta circunstanciada	SLCTI/Usuario	Acta de hechos y Acta circunstanciada de MP
23	Se documenta baja del equipo y se registra stock en sitio	Baja de equipo	

Reasignación

Consiste al cambio de resguardante del PS o accesorio en caso de así requerirse por cuestiones de operación en el mismo inmueble, en la que se considerará la baja del hostname anterior, la entrega de la hoja de liberación, y sólo en caso que aplique el formateo de bajo nivel del disco duro,

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

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

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

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



Secretaría 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)"

restauración del respaldo de la información del usuario, y movimiento físico del equipo de cómputo y/o accesorios, por lo que se efectuará la integración a la red LAN del SAT en la nueva ubicación del PS, configuraciones locales (monitoreo, IP, hostname). Los criterios de reasignación los establecerá el administrador del contrato.

Theos proporcionará personal técnico en sitio como recursos de soporte, administración e instalación del servicio que considere necesario para cumplir con los niveles de servicios indicados en el capítulo 6 "Niveles de servicio".

Gestión de requerimientos

- Proceso de Baja y Alta
- Cambio de usuario responsable
- Firma de resguardo de PS

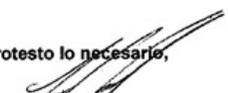
Matriz de Asignación de Responsabilidades

Gestión de Requerimientos: Reasignación Actividades Responsable del proceso (A) = THEOS	Roles y responsabilidades R = Encargado A = Responsable del proceso C = Consultado I = Informado			
	THEOS	Administrador del contrato	SADCTI	Usuario
Generar solicitud ante la MS SAT.		I	C	R
Registrar movimientos en SITE.	R	I	I	
Solicitar baja de Hostname de PS anterior.	R	I	I	
Respalda información.	I		I	R

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


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



Secretaría 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 de Requerimientos: Reasignación	Roles y responsabilidades			
	THEOS	Administrador del contrato	SADCTI	Usuario
Actividades	R = Encargado A = Responsable del proceso C = Consultado I = Informado			
Responsable del proceso (A) = THEOS				
Transferir información en el medio que determine el usuario.	R		I	R
Generar y firmar formato de baja de PS del usuario anterior.	R	I	R	R
Instalar y configurar el PS para acceso a la red LAN al nuevo usuario.	R		I	
Generar y firmar resguardo de PS o accesorio.	R	I	R	R
Solventar solicitud ante la MS SAT.	R	I	I	

Reubicación

Consiste en el movimiento o reubicación física del PS o accesorios que se soliciten dentro de en un mismo inmueble.

Dicho movimiento debe ser efectuado por Theos, desde el formateo del PS (cuando aplique) previo al traslado; traslado del PS y accesorios al área destino, habilitación y configuración, así como la confirmación de la correcta operación del PS o accesorios; para finalmente emitir el resguardo de alta recabando las firmas correspondientes.

Gestión de requerimientos

- Movimiento o reubicación física del PS o accesorio

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

Protesto lo necesario,

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

Protesto lo necesario,

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

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



**Secretaría 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)”

- Actualización y firma de resguardo de PS

Matriz de Asignación de Responsabilidades

Gestión de Requerimientos: Reubicación Actividades Responsable del proceso (A) = THEOS	Roles y responsabilidades R = Encargado A = Responsable del proceso C = Consultado I = Informado			
	THEOS	Administrador del contrato	SADCTI	Usuario
Generar solicitud ante la MS SAT.		I	C	R
Respaldar de la información, en caso de aplicar.	I		I	R
Realizar movimiento o reubicación física del PS o accesorio.	R		I	I
Instalar y configurar el PS para acceso a la red LAN al nuevo usuario.	R		I	
Registrar movimiento en SITE.	R	I	I	
Generar y firmar resguardo de PS.	R	I	R	R
Solventar solicitud ante la MS SAT.	R	I	I	

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

Protesto lo necesario,

Luis 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

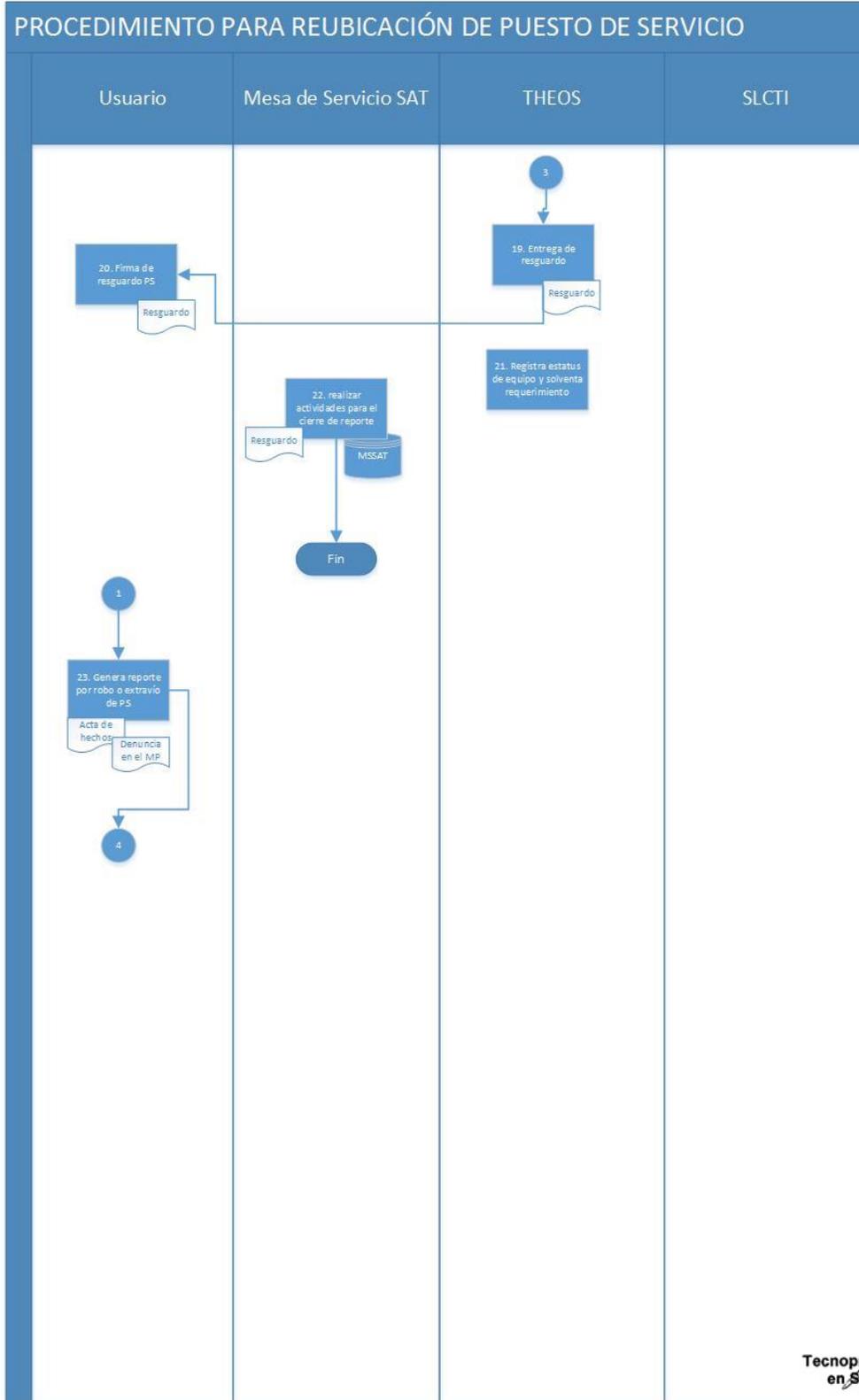
Protesto lo necesario,

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



Secretaría 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)"



Protesto lo necesario,

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

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



**Secretaría 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”.**

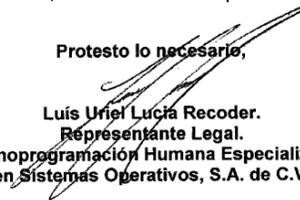
Sinaloa número 43, piso 2, Colonia Roma, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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)”

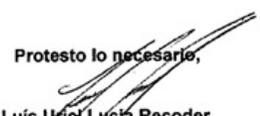
Descripción del proceso Reubicación de Puestos de Servicio

#	Descripción	Responsable	Registro y/o evidencia
1	Se solicita apoyo a SLCTI para realizar el requerimiento	Usuario	
2	Realiza el requerimiento de reubicación	Usuario	Solicitud
3	Registrar requerimiento y generar número de reporte	Mesa de Servicio SAT	Solicitud
4	Theos recibe y revisa requerimiento	Theos	
5	Ejecuta actividades para atender requerimiento, asigna técnico para el servicio	Theos	
6	Valida equipo y componentes	Theos	Resguardo
7	Tienen componentes completos Si, pasar punto 9 No, pasar punto 22	Theos	
8	Coordinar con SLCTI los parámetros de configuración	Theos	
9	Baja del equipo en dominio en caso de ser requerido	Theos	
10	Validación de configuración y complemento de la misma	Theos	
11	Continuación de equipo de configuración	Theos	
12	Se instalan aplicaciones institucionales	SLCTI	

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

Protesto lo necesario,

Luis 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,

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



**Secretaría 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)”

#	Descripción	Responsable	Registro y/o evidencia
13	Se traslada equipo	Theos	
14	El usuario valida que el Puesto de Servicio funcione correctamente	Usuario	
15	¿Funciona correctamente? Si, pasar punto 17 No, Regresar al punto 12		
16	Valida información del resguardo	Theos/SLCTI	Resguardo
17	Se requieren modificaciones? Si, Pasar punto 23 No, Pasar punto 18	Theos	
18	Se entrega resguardo	Theos	
19	Firma formato de resguardo de conformidad	Usuario	Resguardo
20	Registra en la Mesa de Servicio de SAT y solventa el requerimiento	Theos	
21	Realizar actividades para el cierre de reporte	Mesa de Servicio SAT	Cierre
22	Genera reporte por robo o extravío, SLCTI levanta acta de hechos y/o usuario acude al MP	Usuario/SLCTI	Acta de hechos, Acta circunstanciada MP
23	Cambia datos de resguardo	Theos	Resguardo

Requerimientos masivos

Son las ABCR del servicio a partir de 20 PS o accesorios en adelante, sin menoscabo de lo mencionado en el apéndice 1 “Relación de inmuebles del SAT”, el SAT se reserva el derecho de incrementar,

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

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

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

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



**Secretaría 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)"

reubicar o restringir los inmuebles en los que deban proveerse los servicios de APS-3, en base a los mínimos y máximos establecidos.

Theos contará con la oportuna disponibilidad de equipamiento del servicio y personal para los casos en que se tengan nuevas solicitudes de entrega, retiro, cambios, reasignaciones o implique realizar movimientos de los PS o accesorios de un inmueble a otro. Este tipo de requerimientos se ejecutan coordinados por personal del SAT en conjunto con los diferentes administradores de otros contratos de servicios y sus respectivos proveedores atendiendo un programa de actividades para habilitar la infraestructura y servicios necesarios que les corresponda. Theos procederá a ejecutar los servicios correspondientes apegándose al programa de actividades previa notificación del administrador del contrato vía correo electrónico confirmando la solicitud por medio de la MS SAT con al menos cinco (5) días de anticipación.

Theos considerará requerimientos en los cuales establecerá un plan de trabajo para la ejecución de lo solicitado, mismo que entregará a los cinco (5) días hábiles posteriores a la notificación oficial de este requerimiento. El nivel de servicio será medido de acuerdo al plan de entrega, como se indica en el capítulo 6 "Niveles de servicio".

De igual manera Theos considerará requerimientos donde implica la entrega de PS o accesorios por grupos menores a 20 PS que se manejan como requerimientos masivos, mismo que puede ser entregado con un mismo reporte a MS SAT previo acuerdo con el administrador del contrato. El nivel de servicio de estos requerimientos masivos será medido de acuerdo a lo indicado en el 6. "Niveles de servicio".

Gestión de requerimientos

- ABCR partir de 20 PS o accesorios
- Instalación, desinstalación, formateo, o reubicación física masiva de PS o accesorios
- Actualización masiva y firma de resguardos de PS y formatos de baja.

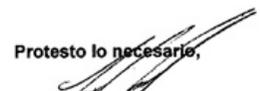
Matriz de Asignación de Responsabilidades

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

~~Protesto lo necesario,~~

Luis 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,~~

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



Secretaría 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 de Requerimientos: Proyectos o requerimientos masivos Actividades	Roles y responsabilidades R = Encargado A = Responsable del proceso C = Consultado I = Informado				
	Responsable del proceso (A) = THEOS	THEOS	Administrador del contrato	SADCTI	Usuario
Generar solicitud ante la MS SAT.			I	C	R
Realizar y entregar plan de actividades	R		I		
*Enviar, reubicar, retirar o instalar PS o accesorio según sea el requerimiento.	R			I	
Registrar movimientos en SITE.	R		I	I	
Generar y firmar resguardos de PS y formatos de baja según sea el requerimiento.	R		I	R	R
Solventar solicitud ante la MS SAT.	R		I	I	

Glosario

PS- Puesto de Servicio: Se refiere a los equipos de cómputo, accesorios inherentes, en algunos casos los secundarios, servicio de mantenimiento, soporte, entre otros.

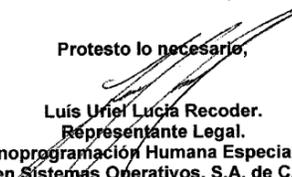
MS- Mesa de Servicio

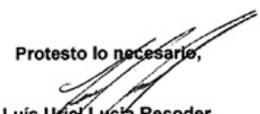
SLCTI- Sub-administración Local de Comunicaciones y Tecnologías de la Información

SADTI –Sub-administrador de Apoyo Desconcentrado de Comunicaciones y Tecnología de la Información.

OLA- Operational Level Agreements / Acuerdos de niveles de operación.

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


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


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