

Operación del servicio administrado (OSA)

Los servicios de soporte operativo deberán ser provistos de manera integral por el proveedor de servicios, suministrando las herramientas, el personal calificado y demás recursos necesarios para cumplir con los acuerdos de nivel de servicio especificados por el SAT para los siguientes dominios de servicio:

- Administración de servidores virtuales y físicos con sistemas operativos HP-UX (o algún otro Unix derivado de System V), Linux (ejemplo de distribuciones como RedHat, Suse, CentOS, Oracle Linux, entre otros) y Windows Server 2000 y superiores, sobre procesadores RISC, ITANIUM y X86 principalmente.
 - Administración de plataformas basadas en virtualización, contenedores y microservicios.
 - Administración de almacenamiento en los equipos virtuales y de almacenamiento presentado a los contenedores.
 - Administración de bases de datos relacionales (SQL) como Microsoft SQL, ORACLE, DB2, INFORMIX en cualquiera de sus versiones, así como alternativas OpenSource como por ejemplo MySQL, Maria DB, PostgreSQL o EnterpriseDB.
 - Administración de bases de datos no relacionales (noSQL) como por ejemplo MongoDB, Elasticsearch, Redis o Cassandra, entre otros.
 - Administración de web servers y application servers.
 - Administración de plataformas de grandes datos (big data)
 - Administración de aplicaciones como por ejemplo 4GL, Java y dontNet basadas en ambientes multivendor Oracle, IBM, Microsoft, Linux y/o Unix.
 - Administración de aplicaciones legadas, monolíticas, cliente-servidor y aplicaciones web y móviles, construidas.
 - Administración de web-services.
 - Administración de servicios de nube híbrida en modelos de servicio IaaS, PaaS y SaaS, así como sus derivados.
 - Administración de Planes de Recuperación de Desastre (DRP).
-



Operación del servicio administrado (OSA)

- Administración de monitoreo proactivo y predictivo a logs (near real time). En OpenSource (por ejemplo, Elastic Search) y de patente.
- Administración de sistemas de respaldos.
- Gestión de servicios tecnológicos basada en el ciclo de vida de servicios:

Diseño de servicios:

- Gestión de capacidad.
- Gestión de la disponibilidad.

Transición de servicios:

- Gestión de cambios.
- Gestión de activos y configuración.
- Gestión del conocimiento.

Operación de servicios:

- Gestión de requerimientos.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de problemas.
- Gestión de eventos.

Mejora Continua del Servicio.

Los servicios deberán desarrollarse bajo las mejores prácticas internacionales, considerando el marco de referencia de ITIL (Information Technology Information Library) y MAAGTICSI (Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información). Los procesos para la entrega del servicio deberán estar alineados a los procesos institucionales de SAT y se deberá garantizar el flujo adecuado de la información y las actividades propias de cada proceso.



Operación del servicio administrado (OSA)

El proveedor de servicios será responsable de proporcionar los servicios de gestión, operación y soporte requeridos por el SAT, debiendo cumplir los niveles de servicio pactados para línea de servicio y entregando los servicios mencionados dentro del plazo establecido y conforme a los requerimientos de Marco Tecnológico de Referencia definido por el SAT.

Los servicios deberán ser entregados con personal asignado de manera exclusiva en modalidad 24x7 y ubicado principalmente dentro de la Zona Metropolitana del Valle de México. Se debe contemplar la posibilidad de que se requiera personal del proveedor en sitio, fijo o temporal, en cualquiera de los Centros de Datos de SAT, en el control de operación de servicios y su respaldo remoto, o de manera temporal en cualquiera de las oficinas de administraciones desconcentradas y de aduanas en el país. De manera referencial, ya que por estrategia el SAT puede decidir en todo momento la reubicación, cabe destacar que el SAT cuenta actualmente con centros de datos la ciudad de Querétaro, en el municipio de Chichimequillas Querétaro, en la ciudad de Aguascalientes (este en específico se encuentra actualmente en proceso de cierre) y en la Ciudad de México; cuenta también con un centro de operación de servicio en la Ciudad de México y su respaldo en el municipio de Guadalupe, Nuevo León; es preciso señalar que el SAT cuenta con oficinas de administraciones desconcentradas y de aduanas en todo el territorio nacional.
