

## **“Administración de Puestos de Servicio”**

### **(APS)**

---

El prestador de los servicios del proyecto de Administración de Puestos de Servicio será el responsable de realizar las diferentes actividades requeridas a nivel nacional y local para la provisión de servicios de cómputo, considerando la provisión, traslado, configuración y puesta en funcionamiento de la infraestructura de equipos de cómputo de escritorio y portátiles, la instalación de accesorios en los equipos, y el mantenimiento preventivo y correctivo a los mismos, bajo las condiciones de los niveles de servicio establecidos por el SAT.

El alcance de los servicios consta de:

- Suministro, traslado e instalación de equipos de cómputo en las localidades en las que el SAT cuenta con operaciones a nivel nacional, considerando:
  - Asignación de recursos en sitio para la atención y resolución de incidentes (incluyendo el diagnóstico, recuperación pronta del servicio, soluciones definitivas, reporte y manejo de estadísticas de fallas).
  - Administración de los activos de cómputo y sus accesorios, empleando herramientas especializadas de software.
  - Proporcionar acciones de mejora continua para la provisión del servicio.

Las empresas asignadas serán responsables de proporcionar todos los servicios mencionados líneas arriba, en cada uno de los inmuebles bajo su responsabilidad y conforme a los requerimientos tecnológicos mínimos definidos por el SAT, por lo que deberán demostrar experiencia en la integración de proyectos similares con la característica de haber considerado inmuebles ubicados en al menos 30 ciudades distintas, dispersas geográficamente, con un número mínimo de 5,000 equipos de cómputo.

Los proyectos en que hayan participado deberán haber contemplado todos los componentes antes descritos.

---