

Ficha técnica base

Estatus ficha técnica **Revisión finalizada**

Resolución **Aprobado**

Clasificación del proyecto

Año POTIC **2022**

Categoría **Operativo**

Tipo de proyecto **Ordinario**

¿Requiere contratación? **Sí**

¿Cuántas? **1 contratación(es)**

¿Requiere un esfuerzo de implementación TIC y SI con recursos humanos internos? **No**

Consideraciones estratégicas

1. ¿El proyecto contempla la realización de contrataciones consolidadas? **No**
2. ¿El proyecto contempla contrataciones que se realicen al amparo de contratos marco de TIC vigentes? **No**
3. ¿El proyecto prioriza el aprovechamiento de recursos tecnológicos disponibles con que cuentan las Instituciones? **Sí**
4. ¿El proyecto considera reutilizar software existente de la APF? **Sí**
5. ¿El proyecto implica el alojamiento de la información en territorio nacional? **Sí**
6. ¿El proyecto observa los Estándares Técnicos emitidos por la CEDN? **Sí**
7. ¿El proyecto considera la participación de los Centros Públicos de Investigación o Empresas Productivas del Estado en su desarrollo e implementación? **No**

Información del proyecto

Identificador del proyecto **SENER-2022-O-000366**

Nombre del proyecto **Servicio Administrado de Mesa de Ayuda y Especialistas en Sitio**

Antecedentes **Los servicios de mesa de ayuda y personal en sitio eran proporcionados a la**

Secretaría de Energía mediante la contratación del “Centro de Servicios Administrados de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CSATIC)”, el cual era utilizado, entre otras cosas, para proporcionar diversas herramientas de TIC, como lo son equipos de cómputo de diversos usos, proyectores para salas de juntas, servidores para el almacenamiento de todos los aplicativos de la Secretaría de Energía, así como una mesa de ayuda y personal especializado en sitio para la atención de incidentes y solicitudes de servicio en materia de tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC). Desde finales de enero 2021 no se cuenta con este servicio, por lo que el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones ha proporcionado el servicio de mesa de ayuda, sin embargo, el incremento paulatino que se ha presentado en el personal que labora de forma presencial ha complicado el cumplimiento con los tiempos de servicio establecidos en el "Procedimiento de atención de incidentes y solicitudes de servicio", lo que pone en riesgo la certificación del mismo, así como la calidad del servicio que es proporcionado.

Planteamiento del problema Se requiere poder contar con el personal suficiente para la atención de los niveles de servicio establecidos en el "Procedimiento de atención de incidentes y solicitudes de servicio", mismo que se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001:2015, así como para proporcionar un servicio de calidad a la totalidad de servidores públicos que se irán integrando de manera gradual a sus labores presenciales.

Justificación A través de este proyecto se deberá proveer, operar, administrar y mantener un ambiente tecnológico confiable y sólido para soportar la operación de la Plataforma Tecnológica de la Secretaría de Energía, en los tiempos requeridos y con un nivel de servicio acorde a las necesidades estratégicas y operativas que actualmente se tienen. La Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones ha establecido como objetivo principal de sus actividades, la prestación de servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones “TIC” de alta calidad y desempeño, estableciendo procesos orientados a la atención puntual y eficiente de las solicitudes de servicio e incidentes, por lo que el proveedor adjudicado del servicio solicitado deberá mostrar que cuenta con una amplia experiencia en el soporte y entrega de servicios fundamentado en la versión 4 de ITIL. Lo anterior con objeto de facilitar la adaptación de estos servicios y contribuir con la transferencia de conocimientos y mejores prácticas a la Secretaría de Energía.

Objetivo Contar con los servicios profesionales de una empresa calificada, que apoye a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones en las actividades diarias de soporte técnico, atención de incidentes, solicitudes de servicio y gestión de activos de los bienes de Tecnologías de Información y Comunicaciones “TIC” en posesión de la Secretaría de Energía.

Impacto El servicio de mesa de ayuda es de vital importancia, ya que garantiza una continuidad operativo de los bienes informáticas, lo cual beneficia de manera directa a los servidores públicos que hacen uso de ellas, razón por la cual, es obligación de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el coordinar y apoyar técnicamente las tareas de soporte y atención de solicitudes de todos los usuarios adscritos a esta Dependencia, así como evaluar su desempeño y en su caso, proponer modificaciones a los mismos con la finalidad de cubrir todos los niveles de atención establecidos, lo anterior

para estar en posibilidad de continuar con la certificación del “Proceso de Atención de Incidentes y Solicitudes de Servicios”, mismo que al día de hoy se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001:2015.

Alcance Se pretende que, para este servicio, el proveedor cuente con los elementos y capacidades tecnológicas para llevar un soporte técnico que se apege en su totalidad a los niveles de servicio establecidos en el anexo técnico de esta contratación, y que permita salvaguardar la integridad de las herramientas “TIC” de la Secretaría de Energía. Es importante mencionar que, la herramienta que será utilizada para cada uno de los procesos de este servicio será System Center de Microsoft, mismo que es propiedad de la Secretaría de Energía y que fue implementado en el 2015, siendo los siguientes módulos los que actualmente se encuentran operando: 1. MS System Center Configuration Manager 2. MS System Center Service Manager 3. MS System Center Operations Manager 4. MS System Center Orchestrator Estas herramientas son las que tendrá que utilizar el proveedor ganador para la entrega de cada uno de los servicios solicitados en el anexo técnico, por lo cual deberá demostrar que cuenta con los recursos con experiencia para el uso de estas herramientas, lo cual se acreditará a través de la documentación solicitada (curriculum, capacitación en las herramientas antes mencionadas), así como proporcionar el soporte a esta herramienta, lo cual implica como mínimo lo siguiente: 1. Mantener estas herramientas actualizadas a su última versión funcional. (actividad mensual o bajo demanda) 2. Validar el adecuado funcionamiento de la herramienta. 3. Revisar los procesos establecidos en búsqueda de acciones de mejora que puedan ser implementadas para mejorar la calidad del servicio. Adicionalmente, será obligación de proveedor que resulte ganador el proporcionar el soporte correctivo y preventivo, así como refacciones de todos los equipos propiedad de la Secretaría que serán considerados para la prestación de este servicio.

Unidad solicitante **Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones**

Líder de proyecto

Nombre **Enrique Peñaloza Rodríguez**

Teléfono **5550006000**

Ext. **1393**

Correo institucional **epenaloza@energia.gob.mx**

Criterios de evaluación

Nombre	Descripción	Unidad de medida	Línea base	Resultado esperado
Experiencia laboral	El proveedor deberá entregar evidencia que permita validar que cuenta con la experiencia requerida para la prestación del servicio	Puntos y Porcentajes	Certificaciones válidas y años de experiencia comprobables	Cumplimiento con todas las certificaciones y años de experiencia solicitados

Cronograma e información presupuestal

Duración del proyecto

Fecha inicio **03/01/2022**Fecha término **31/03/2025**Fecha evaluación **21/04/2025**Presupuesto contrataciones **\$22,320,000**Presupuesto total estimado **\$22,320,000**

Cronograma de hitos del proyecto

	Fecha de cumplimiento	Porcentaje de avance
Planeación	03/01/2022	15%
Inicio	01/04/2022	35%
Ejecución	02/05/2022	35%
Cierre	31/03/2025	15%

Contrataciones

Nombre de la contratación

Servicio Administrado de Mesa de Ayuda y Especialistas en Sitio

Dictaminación técnica

Fecha de cumplimiento: 01/03/2022 Porcentaje: 75%

Descripción

Contar con los servicios profesionales de una empresa calificada, que apoye a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones en las actividades diarias de soporte técnico, atención de incidentes, solicitudes de servicio y gestión de activos de los bienes de Tecnologías de Información y Comunicaciones "TIC" en posesión de la Secretaría de Energía.

Firma de contrato

Fecha de cumplimiento: 25/03/2022 Porcentaje: 25%

Periodo de contratación

Fecha de inicio: 01/04/2022 Fecha de fin: 31/03/2025

	Cuentas gasto	Presupuesto estimado
	35301 - Mantenimiento y conservación de bienes informáticos	\$22,320,000
	Total	\$22,320,000

Arquitectura tecnológica

Servicios **Mesa de Ayuda, personal en sitio, especialistas, mantenimiento correctivo y preventivo, refacciones.**

Alineación del proyecto

Plan Nacional de Desarrollo **I. Política y Gobierno**

¿El proyecto está alineado a uno o más programas específicos? **No**

Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública (PNCCIMGP)
Programa especial derivado del PNCCIMGP

Objetivo prioritario **Promover la eficiencia y eficacia de la gestión pública**

Estrategia prioritaria **Potenciar la transformación de la Administración Pública Federal mediante el uso y aprovechamiento de las TIC, en beneficio directo de la población**

Acción puntual **Promover la interacción de las tecnologías entre la población y la APF para mejorar la comunicación entre sociedad y gobierno**

¿El proyecto está alineado a otro objetivo y estrategia del PNCCIMGP? **No**

Objetivos estratégicos de TIC **MEJORAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DEL INFORMACIÓN MEDIANTE NUEVAS FORMAS DE OPERACIÓN Y ADOPCIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS.**

Objetivos de la EDN **Obtener el máximo aprovechamiento de aplicativos de cómputo e infraestructura mediante el intercambio de información y la colaboración tecnológica**

Principios de la EDN **Eficiencia en los procesos digitales**

Firma electrónica

CADENA ORIGINAL UTIC:

|| DANIEL SEGOVIA IBARRA | Director General de Tecnologías de Información y Comunicaciones | Secretaría de Energía | Servicio Administrado de Mesa de Ayuda y Especialistas en Sitio | SENER-2022-O-000366 | 0fafc5d85b7133737b227bbd6cd48883 | SEID7211019R4 | 2021-10-29T21:31:27 ||

FIRMA ELECTRÓNICA UTIC:

[JDsx6Ku0q+THrDuMn0AIQIm4LU01EPq/cANWU0/sOVfn6srCsdTq/FVjvgNK0vyNNcjk8GjvscPmyRrhkBm9wdAGURG6fwcmThdEC5Oo6EZaGHoM3x+SLI0y6QVAvl0g5dWyhvZ1C6xVa1O5k/++4oLw5CgvNo2BOIBE88gU7oe9P+pqgyyn8etINu2gMho2XI/eXDbRdJHqeemHoGf6TTLgoCsje7SQas+1fjRN9S7as/Z/O5klbTxHB1Q+Cv+NeaDBOAJeCUDI5Rj6mZkDSfrPy1ArbVQPPcVDiT2f/IuqDT0b2N2om3M3wqOwp3P2zWCue6ykZ3PKQteTtgeQ==](https://www.gob.mx/energia/documentos/2022-0-000366)

