

“Servicios de Mantenimiento, Gestión y Soporte para Centros de Datos” (MASC PN)

Los servicios de mantenimiento, gestión y soporte de sistemas e infraestructura utilizada para la operación de los Centros de Datos del SAT deberán ser provistos de manera integral por el prestador de servicios, suministrando las herramientas, materiales, 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:

- Experiencia para analizar alternativas de atención, coordinación, eficiencia y mejores prácticas de gestión de infraestructura y sistemas conforme a las prioridades y necesidades de la operación que demanda el centro de datos.
- Administración y atención de requerimientos de armado y mantenimiento de líneas de alimentación eléctrica, con especialidad para el cálculo y armado de alimentadores eléctricos de acuerdo a lo establecido en especificaciones, dotando de energía eléctrica a los servidores.
- Administración y soporte de la red estructurada de datos dentro del búnker, realizando la interconexión entre equipos con cableados UTP y fibra óptica en ambiente productivo, incluyendo el armado, la conectorización y entrega de servicios bajo demanda.
- Administración, soporte y gestión de sistemas de seguridad, sistemas de CCTV (Circuito cerrado de televisión), sistemas de control de acceso, sistemas de detección y supresión de fuego, tener identificado su funcionamiento, operación y reparación.
- Administración, gestión y seguimiento de trabajos de mantenimiento y adecuación en la infraestructura física del centro de datos en condiciones de operación, contemplando los diferentes cuartos, salas y áreas donde están montados los equipos que brindan el servicio al centro de datos, realizando tareas en forma programada como mantenimientos preventivos, y atendiendo las incidencias de acuerdo con tiempos establecidos.
- Administración de accesos y seguridad para personal autorizado, así como ingresos, salidas e inventario de equipos instalados en el centro de datos.
- Administración, soporte, gestión y mantenimiento de los componentes eléctricos auxiliares que brindan el servicio al centro de datos, tales como transformadores, tableros de transferencia, interruptores de

potencia e interruptores de entrada, tableros de distribución y supresores de transitorios, entre otros.

- Experiencia para integrar herramientas de automatización para la gestión de servicios del centro de datos.
- Aplicación de las mejores prácticas internacionales para la entrega de servicios, considerando los marcos de referencia ITIL y MAAGTIC-SI.

Los servicios deberán ser entregados con personal asignado de manera exclusiva en modalidad 7X24 y ubicado principalmente dentro de la Zona Metropolitana del Valle de México.

Se debe contemplar la necesidad de personal del proveedor en sitio, fijo o temporal en cualquiera de los Centros de Datos del SAT, en el control de operación de servicios y con recursos de manera presencial en cualquiera de las oficinas desde donde se lleve a cabo la administración de los centros de datos. De manera referencial, ya que por estrategia el SAT puede decidir en todo momento la reubicación de los centros de datos; cabe destacar que el SAT cuenta actualmente con Centros de Datos en la ciudad de Querétaro, Querétaro, en las instalaciones de Triara y en la Ciudad de México.
