



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



ACUSE

Unidad de Administración y Finanzas
Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Dirección Coordinadora de Innovación y Desarrollo Tecnológica
Dirección de Desarrollo Tecnológico

Oficio 5.4.2.1-068 /2022

Ciudad de México, 02 de septiembre de 2022

Asunto: Reporte Mensual de tickets atendidos

Dr. Daniela Chango Landín
Administrador de Contrato
Tecnología Aplicada a Negocios S.A. de C.V.
Presente

Hago referencia al contrato 713-UTIC-LPN-001-22 del "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO A LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS REGISTRADAS EN EL INVENTARIO DE LA UTIC, ASÍ COMO SERVICIOS ESPECIALIZADOS" que tiene esta Secretaría con el Consorcio: Tecnología Aplicada a Negocios S.A. de C.V., Main Core S.A. de C.V., Avantare Consultores S.A. de C.V. y Kernel Servicios en Informática S.A. de C.V. Y en seguimiento a su oficio No. SICT/2022/018, con fecha del 26 de agosto del 2022, donde diagnostica el funcionamiento de la plataforma GLPI implementada en producción (versión 10.0), la que indica presentas limitaciones en cuanto a su configuración, así como la imposibilidad de generación de reportes confiables respecto a la atención de los tickets de Soporte.

Derivado de lo anterior y por instrucciones del "Administrador del Contrato", el Ing. Mario César Herrera González, Director de Innovación y Desarrollo Tecnológica; y tal como se informó en la reunión de seguimiento mensual a este contrato efectuada en las oficinas de la UTIC el pasado 31 de agosto, se informa que el análisis de los tickets recibidos en el mes de agosto, deberán realizarse de forma manual. Por lo que solicito se realice la revisión de estos tomando como base la bitácora de la plataforma en comento, para determinar el debido cumplimiento de los niveles OLA y SLA indicados en contrato. No omito mencionar que dicho análisis deberá integrarse en los entregables mensuales.

Cabe señalar, que la UTIC actualmente está realizando pruebas en ambiente de pruebas con una versión más estable de dicha solución, la cual fue liberada por el fabricante en recientes fechas. Por lo que una vez realizadas las pruebas necesarias y validada la estabilidad de dicha versión por el grupo de DEVOPS, se estará liberando dicha actualización en productivo.

Atentamente

El Director de Desarrollo Tecnológico

Ing. José Antonio Rulfo Zaragoza

Respuesta Pegasus E7130022-586
c.c.p.

Ing. Mario César Herrera González- Director Coordinador de Innovación y Desarrollo Tecnológica. Presente

COMUNICACIONES <small>SECRETARÍA DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES</small>	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS	
- 5 SET. 2022	
Hora: <u>11:15</u>	
Recibió: _____	