



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



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

Oficio 5.4.2.- 025/2021

Ciudad de México, a 27 de agosto de 2021

Asunto: Entregables del Contrato No. 713-UTIC-LPN-001-21
Correspondientes al mes de agosto de 2021.

LIC. ALFREDO SANTANA OLIVERA
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO No. 713-UTIC-LPN-001-21
SINERGIA DE NEGOCIO CONSULTORES S. DE R.L. de C.V.
en Participación conjunta con CUSTOMSOFT, S.A.P.I de C.V.
PRESENTE.

Me refiero al Contrato No. 713-UTIC-LPN-001-21 "Servicio de Soporte técnico a la operación y mantenimiento a las aplicaciones informáticas registradas en el inventario de la UTIC, así como servicios especializados", al respecto, le solicito presentar en esta Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones los siguientes:

Entregables de la Administración del Servicio

1. Minutas de trabajo

Entregables del servicio soporte a la operación de las aplicaciones

1. Reporte de incidentes desde su registro, resolución y cierre, deberá utilizar las herramientas que la UTIC, determine para tal caso
2. Informe estadístico de la atención de incidentes que muestre el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos
3. Análisis de los incidentes recurrentes y su causa, deberá utilizar las herramientas que la UTIC, determine para tal caso
4. Reporte de los incidentes que se escalaron al servicio de mantenimiento (Hotfix) previa autorización de UTIC deberá utilizar las herramientas que la UTIC, determine para tal caso

Entregables del servicio de mantenimiento a las aplicaciones

1. Reporte de número de servicios de mantenimiento realizados
2. "Estimación de Esfuerzo" deberá quedar registrada en las herramientas que la UTIC, determine para tal caso
3. Pruebas acordadas con el administrador del contrato y/o líder del servicio de la UTIC, según sea el caso
4. Acta de aceptación del servicio

Para la gestión del pago la prefactura del mes de agosto.

El servicio Mantenimiento a las aplicaciones informáticas deberá ser validado por el Product Owner del área responsable de la Aplicación y por el líder de servicio de la UTIC.



Recibí
30/ Agosto /2021

Alfredo Santana Olivera



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



Los entregables del servicio de soporte técnico y del servicio de mantenimiento a las aplicaciones informáticas deberán estar documentados en las herramientas informáticas Jira y GLPI instaladas en los servidores de la UTIC.

Lo anterior, con el propósito de recibir en el periodo de los 5 días hábiles del mes de septiembre dicha documentación y así esta Dirección estar en posibilidad de realizar la revisión correspondiente y estar en posibilidades de gestionar el trámite de pago correspondiente.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente
El Director Coordinador

Lic. Ramiro Bernabé Martínez

c.c.p. Dra. María Catalina Ovando Chico, Titular de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones. - Para su conocimiento. ☒
Mtro. Jorge Guzmán González. - Director de Normatividad en TIC. - Para su conocimiento. ☒
Lic. María Eugenia Cruz Fernández. - Directora de Administración y Gestión Electrónica de Documentos. - Para su conocimiento. ☒
Lic. Betzalel Betanzos Laiseca. - Subdirector de Implementación y Administración de Aplicaciones. - Para su conocimiento. ☒
Lic. Eduardo Luna Rodríguez. - Subdirector de Innovación Tecnológica. - Para su conocimiento. ☒

Avenida de los Insurgentes Sur 1089, Colonia Noche Buena, C.P. 03720, Alcaldía Benito Juárez, CDMX.

T: 01 (55) 5723 9300 www.gob.mx/sct

