

“Operación del Servicio Administrado” (OSA)

Los servicios de soporte operativo deberán ser provistos de manera integral por el proveedor de servicios, suministrando las herramientas, el 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:

- Administración de servidores virtuales y físicos con sistemas operativos HP-UX (o algún otro Unix derivado de System V), Linux (ejemplo de distribuciones como RedHat, Suse, Cent05, Oracle Linux, entre otros) y Windows Server 2000 y superiores, sobre procesadores RISC, ITANIUM y X86 principalmente.
- Administración de plataformas basadas en virtualización, contenedores y microservicios.
- Administración de almacenamiento en los equipos virtuales y de almacenamiento presentado a los contenedores.
- Administración de bases de datos relacionales (SQL) como Microsoft SQL, ORACLE, DB2, INFORM/X en cualquiera de sus versiones, así como alternativas OpenSource como; por ejemplo, MySQL, Maria DB, PostgreSQL o EnterpriseDB.
- Administración de bases de datos no relacionales (noSQL) como; por ejemplo, MongoDB, Elsticsearch, Redis o Cassandra, entre otros.
- Administración de web servers y application servers.
- Administración de plataformas de grandes datos (big data).
- Administración de aplicaciones como; por ejemplo, 4CL, Java y dontNet basadas en ambientes multivendor Oracle, IBM, Microsoft, Linux y/o Unix.
- Administración de aplicaciones legadas, monolíticas, cliente-servidor y aplicaciones web y móviles, construidas.
- Administración de web-services.
- Administración de servicios de nube híbrida en modelos de servicio IaaS, PaaS y SaaS, así como sus derivados.
- Administración de Planes de Recuperación de Desastre (DRP).
- Administración de monitoreo proactivo y predictivo a logs (near real time). En OpenSource (por ejemplo, Elastic Search) y de patente.
- Administración de sistemas de respaldos.
- Gestión de servicios tecnológicos basado en mejores prácticas de servicio.

Los servicios deberán desarrollarse bajo las mejores prácticas internacionales, considerando el marco de referencia de ITIL (*Information Technology Information Library*) y el "ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal" publicado en el D.O.F. el 06 de septiembre de 2021.

Los procesos para la entrega del servicio deberán estar alineados a los subprocesos de mejores prácticas y se deberá garantizar el flujo adecuado de la información y las actividades propias de cada subproceso, de manera referencial se mencionan los siguientes:

- Administración de incidentes
- Administración de problemas
- Administración de cambios
- Administración de configuraciones
- Administración de eventos
- Administración de liberaciones
- Administración de la capacidad
- Administración de la seguridad
- Administración de la disponibilidad
- Administración de la continuidad
- Administración de los niveles de servicio
- Administración de mejora continua

- Administración del conocimiento
- Administración de requerimientos

El proveedor de servicios será responsable de proporcionar los servicios de gestión, operación y soporte requeridos por el SAT, debiendo cumplir los niveles de servicio pactados para cada línea de servicio y entregando los servicios mencionados dentro del plazo establecido y conforme a las disposiciones, lineamientos, mecanismos y controles de seguridad de la información vigentes en el SAT del Marco Tecnológico de Referencia definido por el SAT.

La prestación del servicio será de 7x24 los 365 días del año; por lo que, es indispensable que, en caso de ser requerido por el SAT, se deberá contar con personal en sitio para brindar los servicios de manera presencial, fijo o temporal desde el centro de operación que el SAT designe en sus instalaciones de acuerdo con las necesidades de la operación.

El SAT hospeda la infraestructura de tecnología en centros de datos con las condiciones adecuadas para su óptima operación ininterrumpida, éstos se ubican en la Ciudad de Querétaro, Querétaro y en la Ciudad de México, y en caso de existir cambios en el lugar predefinido de prestación de servicios, el SAT se reserva el derecho para solicitar el cambio de la reubicación.
