



Servicio de Mesa de Ayuda ANAM

La Agencia Nacional de Aduanas de México requiere implementar un servicio de asistencia, soporte y seguimiento a los usuarios mediante una solución de rápida coordinación, asignación y atención de incidentes o requerimientos. Para lograr este objetivo, se requieren llevar a cabo las siguientes funcionalidades:

- Servicio integral de gestión de la Mesa de Ayuda Central
- Herramienta ITSM
- Integración de herramientas ITSM
- Gestión de la Información
- Servicios de capacitación
- Unidades de soporte extendido

Los proveedores interesados en brindar este servicio deberán demostrar experiencia en servicios de características similares, además de contar con personal técnico altamente calificado y los recursos necesarios para cumplir con los requisitos del proyecto y su disponibilidad, toda vez que se tendrá una cobertura de servicio de 7 días a la semana, las 24 horas del día en los 365 días del año.

