



## **Continuidad Operativa del Servicio de Integración y Soporte a Infraestructura (COSISI 2)**

Los solicitantes que deseen obtener el Título de Autorización para la prestación de servicios en materia de integración, mantenimiento, administración, implementaciones, atención técnica y soporte especializado de los sistemas e infraestructura de Tecnologías de la Información (TI), destinados a garantizar la continuidad operativa de los Centros de Datos, MDF's (Main Distribution Frame), IDF's (Intermediate Distribution Frame), Cuartos de Máquinas, Centros de Monitoreo, infraestructura eléctrica y servicios de voz y datos en las Aduanas y Puntos Tácticos pertenecientes a la Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM), deberán proporcionar de forma integral dichos servicios, incluyendo el suministro de herramientas, materiales, personal técnico calificado y demás recursos necesarios para cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos en los siguientes dominios de servicio:

- **Análisis y gestión de infraestructura operativa de TI:**  
Capacidad para evaluar alternativas de atención técnica, coordinar procesos operativos, implementar prácticas de eficiencia y aplicar metodologías de gestión de infraestructura y sistemas, conforme a criterios de categorización y priorización de necesidades, con base en la demanda operativa de la infraestructura tecnológica de la ANAM.
- **Administración de infraestructura eléctrica crítica:**  
Gestión integral de requerimientos técnicos para el diseño, implementación, instalación y mantenimiento de líneas de alimentación eléctrica, incluyendo el cálculo especializado y armado de alimentadores eléctricos. Esto incluye la provisión de energía eléctrica mediante diagramas unifilares estructurados, así como la instalación de sistemas de climatización (aire acondicionado) para los Centros de Datos, MDF's, IDF's, Cuartos de Máquinas y Centros de Monitoreo.
- **Gestión de red estructurada de datos:**  
Administración, implementación, monitoreo y soporte de la infraestructura de red estructurada, incluyendo la interconexión de equipos mediante cableado UTP y fibra óptica en ambientes productivos. Esto contempla el diseño, implementación y entrega de servicios de conectividad bajo demanda en instalaciones de la ANAM.



- **Mantenimiento de infraestructura física en operación continua:**

Supervisión, atención técnica y seguimiento de actividades de mantenimiento correctivo y preventivo, así como de adecuaciones en la infraestructura física que mantiene a los equipos de TI. Esto incluye todas las salas, cuartos y espacios técnicos en condiciones de operación continua, conforme a los tiempos de respuesta establecidos y a los niveles de servicio acordados.

- **Administración de componentes eléctricos auxiliares:**

Gestión técnica, implementación y mantenimiento de equipos eléctricos auxiliares que dan soporte a los Centros de Datos, MDF's, IDF's, Cuartos de Máquinas y Centros de Monitoreo, incluyendo transformadores, tableros de transferencia automática, interruptores de potencia, tableros de distribución, supresores de transitorios, sistemas de respaldo de energía (UPS), plantas eléctricas, entre otros.

- **Control de accesos y seguridad electrónica:**

Gestión de accesos mediante dispositivos biométricos para personal autorizado, así como control de entradas, salidas y gestión de inventario ABC's de los equipos instalados en los Centros de Datos, MDF's, IDF's, Cuartos de Máquinas y Centros de Monitoreo.

- **Despliegue operativo de personal técnico:**

Capacidad para movilizar personal técnico especializado para la atención de incidentes relacionados con la infraestructura tecnológica implementada en todos los inmuebles bajo responsabilidad de la ANAM.

- **Disponibilidad de canales de comunicación y soporte:**

Contar con una mesa de ayuda operativa 24/7 los 365 días del año, para la recepción, gestión y seguimiento a reportes de fallas de equipos o servicios de TI.

- **Provisión de accesorios e insumos técnicos:**

Incluir todos los componentes, accesorios, materiales e insumos necesarios para asegurar la correcta instalación, integración, operación y funcionalidad de los equipos y sistemas implementados para las soluciones de TI.