



PROPUESTA TÉCNICA

**Presentada por:
Centro de Productividad Avanzada S.A. de C.V.**

DOCUMENTO 6 APROVISIONAMIENTO E INTERCONEXIÓN DE LA MESA DE SERVICIO

Tabla de Contenido

1 INTRODUCCIÓN.....	3
2 OBJETIVO.....	3
3 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS PARA REALIZAR EL APROVISIONAMIENTO	3
3.1 DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL APROVISIONAMIENTO DE LA MESA DE SERVICIOS - FASES	4
3.1.1 FASE DE ANÁLISIS Y DISEÑO	4
3.1.2 FASE DE CONSTRUCCIÓN	4
3.1.3 FASE DE PRUEBAS	4
3.1.4 FASE DE LIBERACIÓN.....	6
4 DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN.....	6
4.1 ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIOS DE CEPRA.	15
4.2 DESCRIPCIÓN DEL COMPONENTES DE COMUNICACIONES	16
4.3 DESCRIPCIÓN DEL HARDWARE.	16
5 DESCRIPCIÓN LA ENTREGA DE LA MESA DE SERVICIOS	17
5.1 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS PARA GESTIONAR LA OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS	17
6 DESCRIPCIÓN DE CÓMO SE INTERCONECTARÁ LA MESA DE SERVICIOS APS3 CON LA MS SAT.	17

1 INTRODUCCIÓN

CEPRA incluye en el presente documento, como parte de su Propuesta Técnica, una descripción clara de cómo aprovisionará, entregará e interconectará la mesa de servicio para el proyecto APS-3 como parte de la Gestión de los servicios. Se incluyen procedimientos y técnicas para implementar y gestionar el proceso, de acuerdo a los requerimientos del SAT.

2 OBJETIVO

Presentar una descripción detallada de cómo CEPRA aprovisionará, entregará e interconectará la mesa de servicio para el proyecto APS-3 como parte de la Gestión de los servicios.

Se incluye la arquitectura, procedimientos y metodología para implementación y operación.

3 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS PARA REALIZAR EL APROVISIONAMIENTO

CEPRA realizará las actividades necesarias para el cumplimiento solicitado en el Anexo Técnico APS-3, empleando como técnica la siguiente metodología:



FIGURA1: PROCEDIMIENTO Y TÉCNICA PARA REALIZAR APROVISIONAMIENTO

3.1 DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL APROVISIONAMIENTO DE LA MESA DE SERVICIOS - FASES

3.1.1 FASE DE ANÁLISIS Y DISEÑO

CEPRA realizara la solicitud durante la etapa de mesas de planeación de información requerida para lograr una correcta implementación de su mesa de servicios; parte importante de esta información son los catálogos genéricos, para la carga de información base en la herramienta de mesa de servicios de CEPRA, esta información se utilizara en los diferentes módulos que se habilitaran para el cumplimiento de la gestión de los procesos solicitados en el anexo técnico de APS3

A continuación se mencionan los catálogos mínimos necesarios que requieren, para dar de alta la instancia del SAT en la solución de mesa de servicios de CEPRA:

- ✓ **Estructura Organizacional** que actualmente se encuentra cargada en su herramienta de mesa de servicios.
- ✓ Información del **catálogo de personas** que actualmente se encuentra cargado en su herramienta de mesa de servicios.
- ✓ **Categorías de producto, operacionales y de resolución** que actualmente se encuentra cargado en su herramienta de mesa de servicios.
- ✓ **Catálogo de Inmuebles** que actualmente se encuentra cargado en su herramienta de mesa de servicios.

CEPRA propondrá una serie de entrevistas con los encargados de los procesos por parte del SAT, con la finalidad de recabar información a detalle que pudo haberse omitido o que por su carácter confidencial no se incluyó en el presente anexo técnico de APS3, para determinar si se requiere realizar alguna modificación o personalización en los módulos que a continuación se mencionan:

- ✓ Gestión de Incidentes
- ✓ Gestión de Problemas
- ✓ Gestión de Solicitudes de Servicio
- ✓ Gestión de Conocimientos
- ✓ Gestión de Configuraciones (CMDB)
- ✓ Gestión de Cambios

3.1.2 FASE DE CONSTRUCCIÓN

CEPRA realizara el modelado y carga de la información solicitada en la fase de análisis y diseño, la cual será utilizada en los módulos descritos en la fase anterior.

CEPRA realizara el desarrollo y configuraciones requeridas, para cumplir con el solicitado en el anexo de APS3, mediante el personal capacitado y certificado en la herramienta de mesa de servicios BMC Remedy ITSM.

3.1.3 FASE DE PRUEBAS

CEPRA pondrá a disposición para este proyecto un ambiente no productivo, en el cual se podrán realizar las configuraciones, personalizaciones y pruebas, que requiera el proyecto.

Una vez concluida la etapa de construcción se generara un check list de pruebas en conjunto con el SAT, el cual deberá evaluar el correcto funcionamiento de los módulos mencionados con anterioridad.

EJEMPLO DE CHECK LIST DE PRUEBAS:

Incidentes				
No	Actividad	Resultado esperado	Resultado	Firma y fecha de aceptación
1	Asignación de ticket a CEPRA para atención del ticket	· CEPRA deberá recibir el número de ticket asignado por el SAT, así como la información requerida, para poder generar el ticket en su sistema		
2	Confirmación de recepción de ticket por parte del CEPRA	· SAT recibirá el número de ticket asignado por CEPRA, durante la transacción de asignación de incidente		
3	CEPRA envía actualización de bitácora	· SAT recibirá una actualización de bitácora por parte de CEPRA		
4	SAT regresa confirmación de recepción de respuesta	· CEPRA recibirá una actualización del resultado de la transacción que se envía en los campos: "Resultado Transacción" y "Estado de Registro"		
No	Actividad	Resultado esperado	Resultado	Firma y fecha de aceptación
5	Solicitud de status Pendiente	CEPRA enviará una bitácora solicitando la colocación del status pendiente.		
6	Envío de status en Curso	Una vez que se cumpla el tiempo establecido, para salir del status pendiente, SAT enviara un cambio de status a "En Curso"		
7	Envío de status Resuelto	CEPRA deberá enviar el cambio de status a resuelto, con los parámetros acordados.		
8	Envío de status Cerrado	SAT enviara el cambio de status de "Cerrado"		

Las actividades descritas en esta tabla, serán definidas en mesas de planeación en conjunto con el SAT

Posteríos a la conclusión de las pruebas, CEPRA estará en posibilidades de realizar la migración del ambiente de desarrollo a producción, siguiendo los procesos internos de cambios y liberaciones los cuales establecen una serie de políticas que se deberán cumplir en no más de 3 días hábiles.

3.1.4 FASE DE LIBERACIÓN

Como parte de la liberación CEPRA realizara la entrega de la siguiente documentación, para el aseguramiento del funcionamiento al 100% de los flujos establecidos SAT-CEPRA:

- ✓ **Checklist de liberación o pruebas:** Se entregara el check list de pruebas definido y ejecutado en conjunto con el SAT, con las firmas y resultados de las mismas.
- ✓ **Capacitación:** Se realizara una serie de capacitaciones al personal de CEPRA y SAT de acuerdo a lo que se acuerde, durante mesas de planeación.
- ✓ **Acta de liberación:** Se entregara un acta de aceptación o cierre de la implementación en el formato establecido por el SAT.
- ✓ **Memoria técnica:** Se generara una memoria técnica de la implementación y desarrollo de la herramienta de mesa de servicios.
- ✓ **Manuales de operación:** CEPRA desarrollará, manuales operativos que estarán a disposición del personal propio, así como del SAT.

4 DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN.

CEPRA propone el uso de BMC Remedy IT Service Management como herramienta de mesa de servicios y gestión de Procesos.

Dicha herramienta servirá como apoyo para mantener y cumplir los niveles de servicio requeridos por el SAT en cuanto a la atención de incidentes, Altas, Bajas, Cambios y Requerimientos relacionados al Proyecto APS-3; además de garantizar la administración y gestión de los procesos basados en ITIL **mencionados en los Documentos 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11 12 y 13** de nuestra propuesta técnica. Cabe destacar que la herramienta de mesa de servicios cuenta con la certificación en 11 Procesos Por Pink Verify.

	<p>BMC Remedy ITSM 8.1</p>		<p>11 Processes AVM CHG EV IM KM PM REL RF SACM SCM SLM</p>
---	-----------------------------------	--	---

FIGURA2: PROCESOS QUE SOPORTA PLATAFORMA DE CEPRA

AM = Asset Management
AVM = Availability Management
CAP = Capacity Management
CHG = Change Management
EV = Event Management
FM = Financial Management
IM = Incident Management
ITSCM = IT Service Continuity Management

KM = Knowledge Management
PM = Problem Management
REL = Release & Deployment Management
RF = Request Fulfillment
SACM = Service Asset & Configuration Management
SCM = Service Catalog Management
SLM = Service Level Management
SPM = Service Portfolio Management

Imagen extraída de la siguiente página: <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>

BMC REMEDY SERVICE DESK

La herramienta de mesa de servicio BMC Remedy Service Desk permite automatizar los procesos de gestión de incidentes y problemas, habilitando al área de TI para responder rápida y eficientemente ante condiciones que interrumpan servicios críticos. BMC Remedy Service Desk actúa como el único punto de contacto para las solicitudes e incidentes presentados por los usuarios. Sus procesos de trabajo son flexibles y van acorde a las mejores prácticas en ITIL, por lo que agilizan el restablecimiento de los servicios a su funcionamiento normal, ayudando a prevenir futuros eventos que impacten negativamente los servicios. Con el módulo BMC Remedy Service Desk se incluye la administración de Incidentes y Problemas.

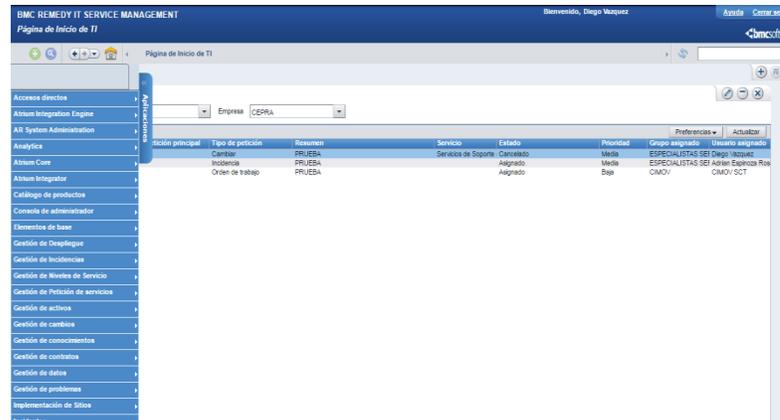


Figura 3: PANTALLA DE LA CONSOLA PRINCIPAL DE REMEDY

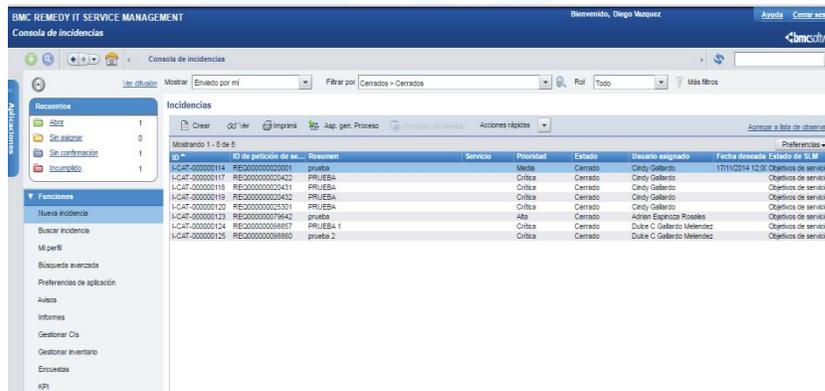
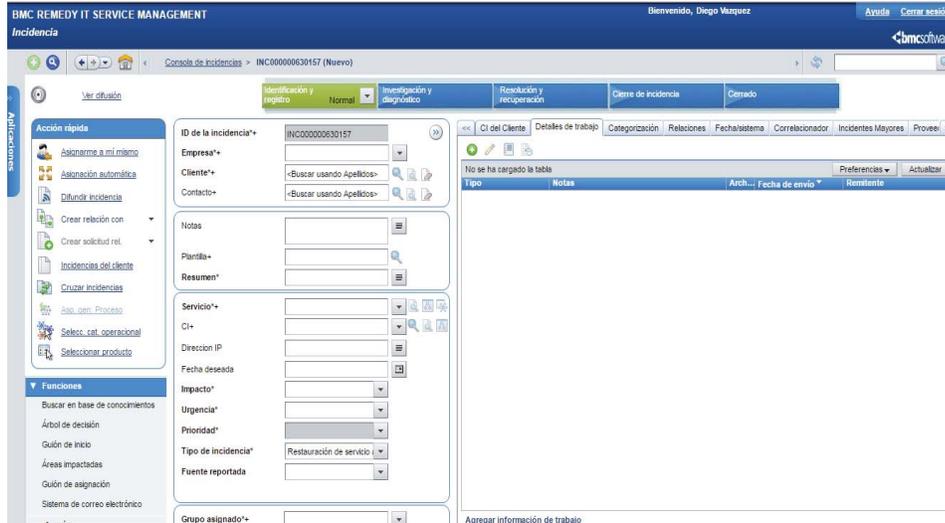


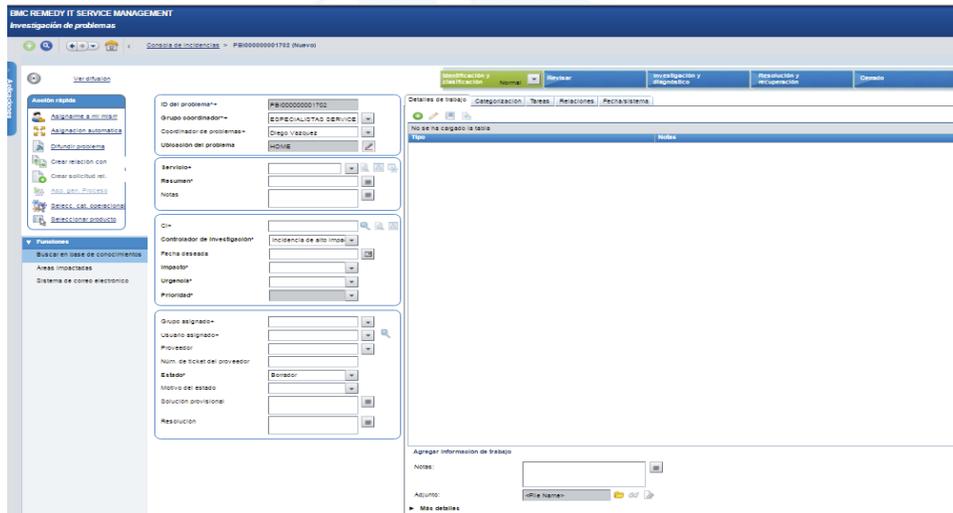
Figura 4: CONSOLA TIPO PARA GESTIÓN DE INCIDENTES



The screenshot shows the BMC Remedy IT Service Management console for incident management. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Acción rápida' and 'Funciones'. The main area is divided into several sections: 'ID de la incidencia' (INC00000630157), 'Empresa', 'Cliente', 'Contacto', 'Notas', 'Plantilla', 'Resumen', 'Servicio', 'CI', 'Dirección IP', 'Fecha deseada', 'Impacto', 'Urgencia', 'Prioridad', 'Tipo de incidencia' (Restauración de servicio), and 'Fuente reportada'. A table on the right shows incident details with columns for 'Tipo', 'Notas', 'Arch...', 'Fecha de envío', and 'Remitiante'. The status bar at the top indicates 'Identificación y registro', 'Investigación y diagnóstico', 'Resolución y recuperación', 'Cierre de incidencia', and 'Cerrado'.

Figura 5: CONSOLA TIPO PARA GESTIÓN DE INCIDENTES

CONSOLA TIPO PARA GESTIÓN DE PROBLEMAS



The screenshot shows the BMC Remedy IT Service Management console for problem management. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Acción rápida' and 'Funciones'. The main area is divided into several sections: 'ID del problema' (PB00000001702), 'Grupo coordinador' (ESPECIALISTAS SERVICIO), 'Coordinador de problemas' (Diego y Alvarez), 'Uso del problema' (NOVIE), 'Servicio', 'Resumen', 'Notas', 'CI', 'Coordinador de investigador' (Incidencia de alto impacto), 'Fecha deseada', 'Impacto', 'Urgencia', 'Prioridad', 'Grupo asignado', 'Usuario asignado', 'Proveedor', 'Num. de ticket del proveedor', 'Estado', 'Motivo del estado', 'Solución provisional', and 'Resolución'. A table on the right shows problem details with columns for 'Tipo', 'Notas', and 'Adjunto'. The status bar at the top indicates 'Identificación y clasificación', 'Análisis', 'Resolución y recuperación', and 'Cierre'.

Figura 6: CONSOLA TIPO PARA GESTIÓN DE PROBLEMAS

CONSOLA TIPO DE GESTIÓN DE ACTIVOS.

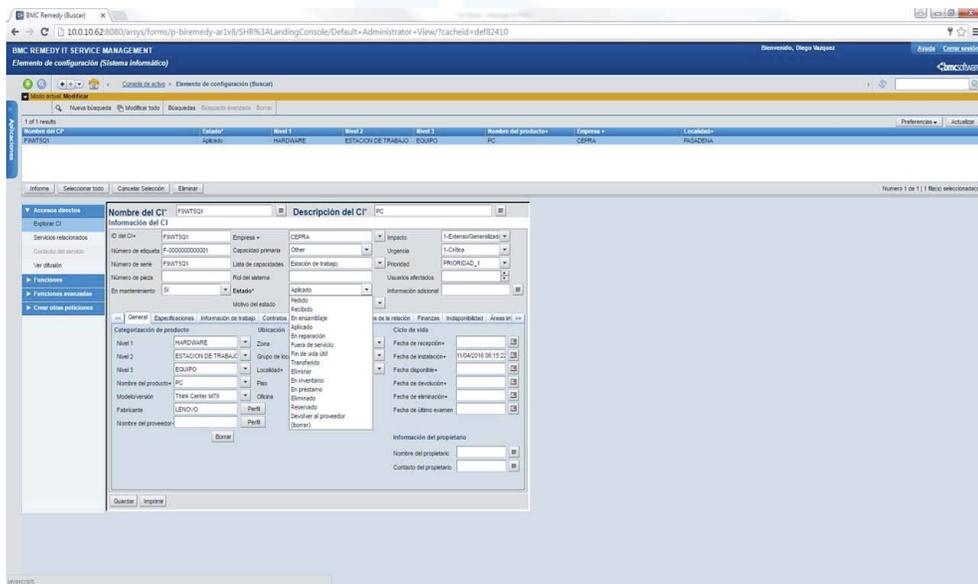
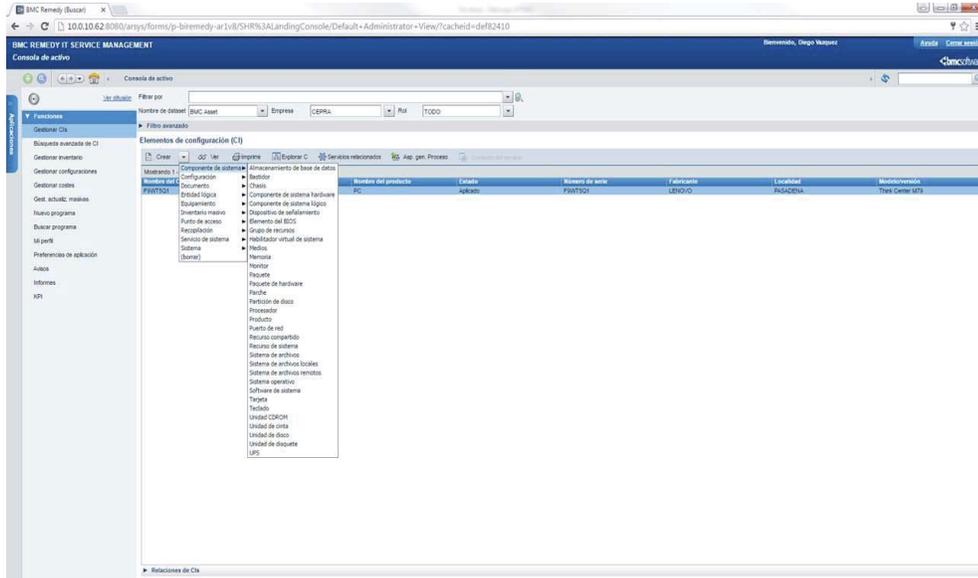


Figura 8 y 9: Consola Tipo Gestión de Activos

RELACIÓN DE PS CON SUS COMPONENTES

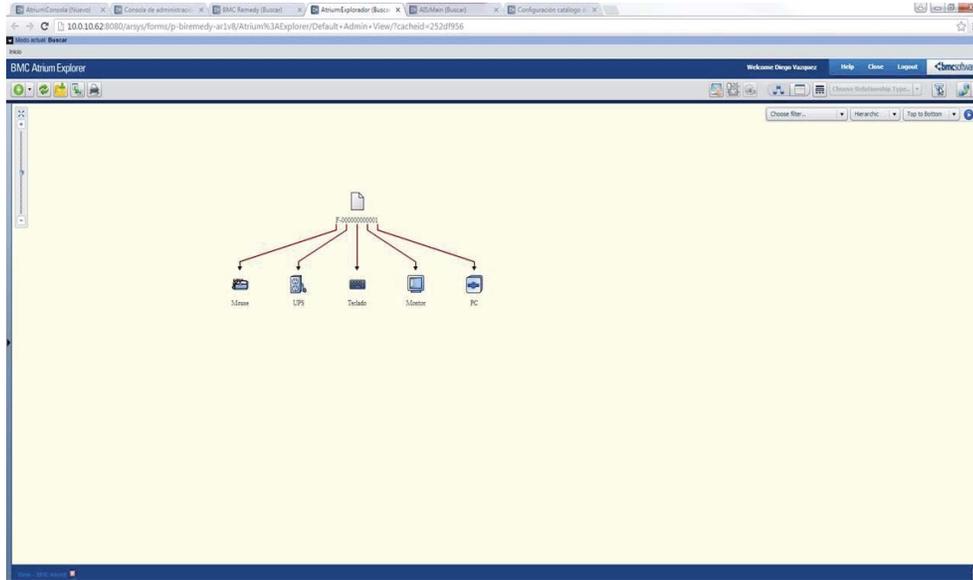


Figura 10: Relación de PS con sus componentes en la CMDB

BMC SERVICE LEVEL MANAGEMENT

BMC Service Level Management nos permitirá automatizar, supervisa y gestionar de forma global los procesos de acuerdo de nivel de servicio referentes a compromisos acordados entre el SAT y CEPRA. Además de supervisar los criterios de medición del soporte de los servicios, como los tiempos de solución de incidentes. Se obtiene así una gestión unificada del soporte de los servicios y del rendimiento respecto a los objetivos del negocio. La aplicación también contrasta los acuerdos de nivel de servicio (SLA, Service Level Agreement) con los elementos de configuración (CI, Configuration Items) que contiene la BMC Atrium CMDB.

Por medio de este módulo se podrán obtener las métricas de SLA's y OLA's establecidos en la presente licitación y los cuales serán de fácil consulta para el personal del SAT y CEPRA, como se muestra a continuación:

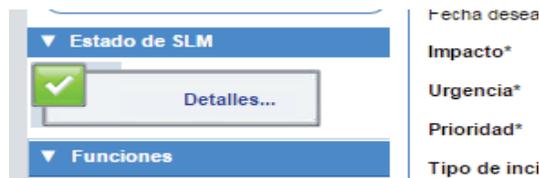


Figura 11: IMAGEN DEL ESTADO DE UN SLA, DESDE UN TICKET.

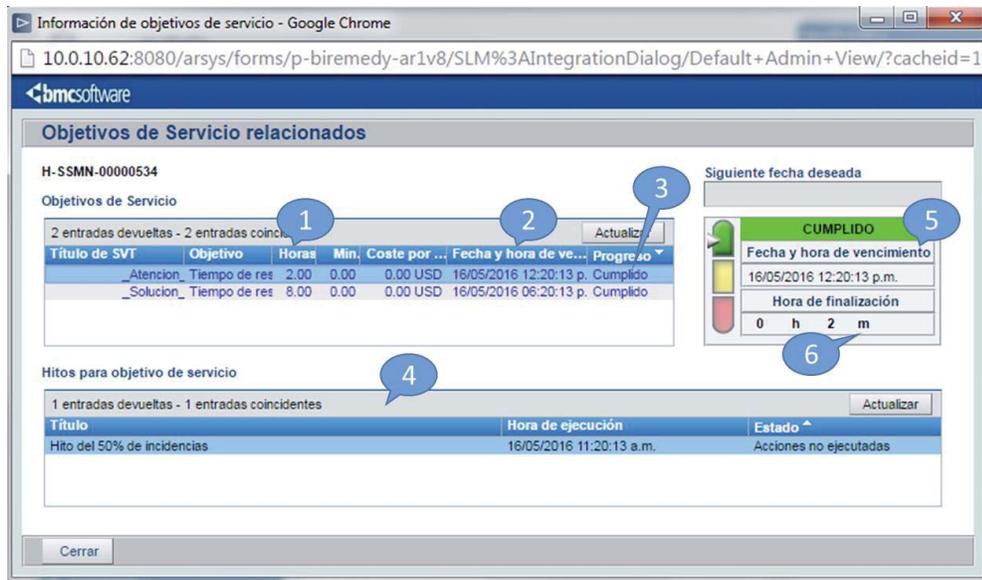


Figura 12: Imagen del detalle del SLA, desde un incidente

Descripción de los componentes:

1. Horas permitidas para la atención o solución de un ticket
2. Fecha y hora de vencimiento, calculado en automático por SLM.
3. Estado en el cual se encuentra el SLA (Cumplido o Incumplido)
4. Lista de Hitos (Notificaciones de escalamiento, configuradas de acuerdo a las matrices de escalamiento acordadas en mesas de planeación)
5. Fecha y hora de vencimiento, calculado en automático por SLM.
6. Tiempo que estuvo fuera o dentro de nivel de servicio.

BMC ANALYTICS FOR BSM (BUSINESS OBJECTS)

Con la tecnología Business Objects podremos obtener informes analíticos inmediatos, de modo que los usuarios sin conocimientos técnicos de SQL podrán fragmentar y examinar datos para analizar tendencias y detalles que afectan a las operaciones de gestión de servicios de APS3.

Se podrán obtener reportes o informes de:

a) DISPONIBILIDAD

Se entregarán reporte de la disponibilidad de los PS del servicio APS-3, en donde se realizarán los cálculos finales del comportamiento de la disponibilidad de los servicios durante el periodo.

Se podrán extraer reportes con diagramas, tablas e histogramas de distribución y estadísticas del comportamiento global del servicio para los parámetros definidos anteriormente en periodos de tiempo determinados.

Los reportes de disponibilidad tendrán las siguientes características mínimas:

- Período que se reporta
- Mes que se evalúa
- Valores esperados en el mes para disponibilidad
- Valores obtenidos en el mes para disponibilidad
- Diferencia entre el valor esperado y el valor obtenido
- Total del monto a deducir por incumplimiento de disponibilidad en el mes

b) CONFIABILIDAD DEL SERVICIO

Se entregarán reportes de incidentes establecidos para cada uno de los incidentes en el mes bajo evaluación y siendo calculada la información a través de Service Level Management, descrito en el numeral: "3 Descripción de la solución", del presente documento.

Reportes con diagramas, tablas e histogramas de distribución y estadísticas del comportamiento global del servicio a incidentes definidos en periodos de tiempo determinados.

Los reportes tendrán las siguientes características mínimas:

- Mes que se evalúa
- Cantidad total de incidentes en el mes
- Anexo de la descripción del incidente, identificando su tipo, tiempo de inicio y finalización
- Valores esperados en el mes para Confiabilidad del Servicio
- Valores obtenidos en el mes para Confiabilidad del Servicio
- Diferencia entre el valor esperado y el valor obtenido
- Total del monto a deducir por incumplimiento en Confiabilidad del Servicio en el mes

c) ENTREGA DEL SERVICIO

Reportes de incumplimiento para entrega del servicio establecidos para cada una de las acciones concluidas en el mes bajo evaluación.

Reportes con diagramas, tablas e histogramas de distribución y estadísticas del comportamiento global del servicio para los parámetros definidos anteriormente en periodos de tiempo determinados.

Los reportes de entrega del servicio tendrán las siguientes características mínimas:

- Mes que se evalúa
- Cantidad total de acciones realizadas en el mes
- Cantidad total de acciones realizadas dentro de la ventana de tiempo establecida en el mes
- Anexo de relación de acciones realizadas, identificando su tipo, tiempo de inicio y finalización
- Valores esperados en el mes para entrega del servicio
- Valores obtenidos en el mes para entrega del servicio

- Diferencia entre el valor esperado y el valor obtenido
- Total del monto a deducir por incumplimiento en entrega del servicio en el mes

INFORMES DE EJEMPLO:

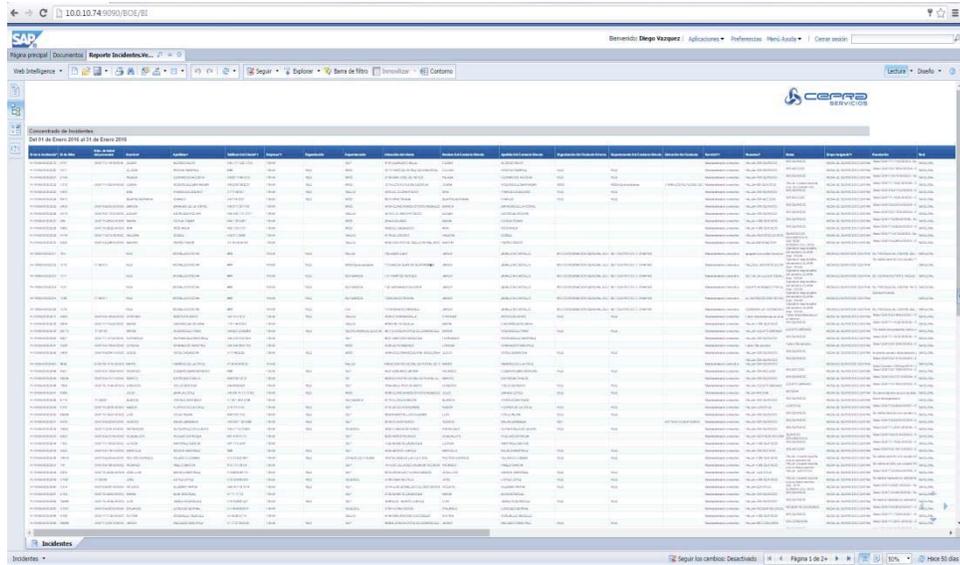


Table with columns: Incident ID, Date, Status, Priority, Category, Sub-category, Description, and Resolution. The table contains multiple rows of incident data.





Figura 13, 14 y 15: Ejemplo de informes

4.1 ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIOS DE CEPRA.

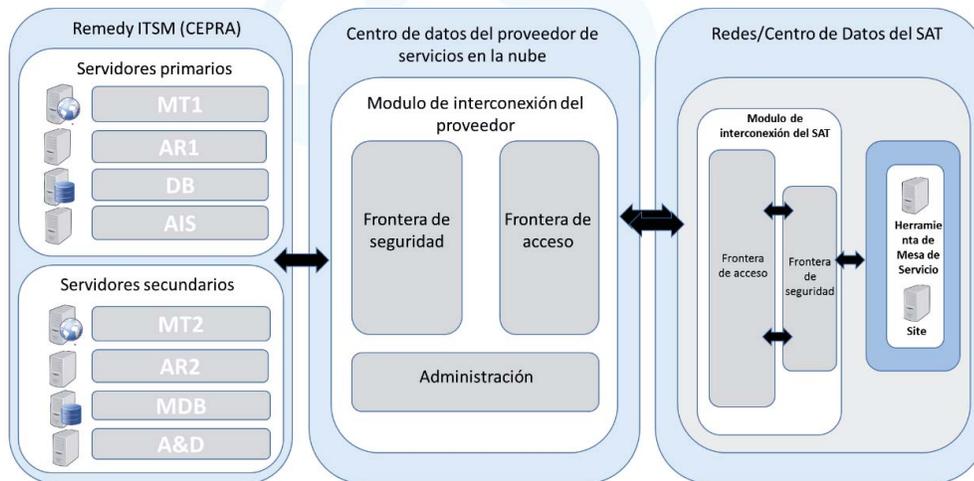


Figura 16: Arquitectura de la Solución de Mesa de Servicios de CEPRA

DESCRIPCIÓN DE LA ARQUITECTURA.

Se tiene una configuración de server groups, con la finalidad de realizar un balance de los procesos internos de Remedy, por lo que se divide en dos grupos de servidores:

SERVIDORES PRIMARIOS:

- **MT1:** Servidor Web, este servidor está configurado para la publicación y consumos de Web Services.
- **AR1:** Servidor de aplicación, servidor principal de la aplicación de Remedy.
- **DB:** Servidor principal de base de datos de Remedy.
- **AIS:** Servidor de Atrium, servidor principal de Atrium (gestión de activos)

SERVIDORES SECUNDARIOS:

- **MT2:** Servidor Web, este servidor está configurado para el acceso web de los agentes de mesa de servicios, especialistas, proveedores y usuario final.
- **AR2:** Servidor de ARS, servidor secundario de la aplicación de Remedy.
- **MDB:** Replica de base de datos de Remedy.
- **A&D:** Servidor de Informes y reporte de Remedy.

4.2 DESCRIPCIÓN DEL COMPONENTES DE COMUNICACIONES

CEPRA tomara las siguientes las consideraciones y lineamientos del SAT mencionados en el Apéndice 9 Normatividad de Conexión con Terceros, para llevar a cabo la interconexión de dicho nodo Central a la red del SAT.

CEPRA contara con los enlaces de comunicación, desde su nodo Central hasta los Centros de Datos del SAT, que de acuerdo a la relevancia del servicio circulará por un enlace LAN to LAN, a través de un proveedor de servicio de telecomunicaciones (carrier) autorizado por el SAT.

4.3 DESCRIPCIÓN DEL HARDWARE.

Nota: Las siguientes son capacidades mínimas y podrán se ajustadas durante la operación del servicio APS-3, de acuerdo a lo que CEPRA determine con el propósito de cumplir con los Niveles de Servicio establecidos.

SERVIDORES WEB

Memoria	8 GB
Disco Duro	120 GB
Procesador	1 Quad Core EM64T Family 6 Model 23 Stepping 10 GenuineIntel ~2494 Mhz

SERVIDORES APLICACIÓN

Memoria	16 GB RAM
Disco Duro	180 GB
Procesador	2 Quad Core EM64T Family 6 Model 23 Stepping 10 GenuineIntel ~2494 Mhz

SERVIDORES DE BASE DE DATOS

Memoria	64 GB RAM
Disco Duro	500 GB
Procesador	2 Quad Core EM64T Family 6 Model 23 Stepping 10 GenuineIntel ~2494 Mhz

5 DESCRIPCIÓN LA ENTREGA DE LA MESA DE SERVICIOS

Una vez que Remedy esté listo para entrar a la fase de operación, CEPRA asegurará la correcta transferencia de conocimientos a la mesa de servicio de CEPRA, mediante un estricto plan de capacitación y posterior a ello, se aplicará una evaluación, con el objetivo de asegurar en todo momento que la transferencia de conocimiento sea al 100% comprendido.

CEPRA capacitará los agentes necesarios, tanto para la implementación como para la operación del servicio, con una ventana de servicio comprendida de 24 hrs. los 7 días de la semana, los 365 días del año (24x7x365), dentro de los que se consideran de forma inicial:

- 14 agentes de mesa de servicios.
- 1 Responsable de Incidentes.
- 1 Responsable de Requerimientos.
- 1 Supervisor de la operación de mesa de servicio de CEPRA

Lo anterior aplicará a los agentes de mesa que se pongan en operación conforme va creciendo la plantilla de agentes.

CEPRA cumplirá con los recursos necesarios para la implementación del servicio de Mesa de Servicio, mismos que se asegurará que cuenten con amplia experiencia, tanto en la herramienta BMC Remedy, así como en conocimientos técnicos que permitan tener un tiempo de respuesta favorable al usuario final.

CEPRA establecerá un monitoreo que consiste en analizar la correcta clasificación y manejo de Remedy en la mesa de servicio de CEPRA, detectando inmediatamente áreas de oportunidad, aplicando de forma inmediata mecanismos de corrección y seguimiento, que permita erradicar los puntos de oportunidad que se vayan detectando en el transcurso de la operación del servicio.

CEPRA implementará mecanismos de monitoreo para asegurar que se cumplan cabalmente los niveles de servicio establecidos

5.1 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS PARA GESTIONAR LA OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS

Los procedimientos y técnicas que CEPRA empleará para gestionar la operación de la mesa de se encuentran en los **Documentos 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13** que forman parte de nuestra propuesta técnica.

6 DESCRIPCIÓN DE CÓMO SE INTERCONECTARÁ LA MESA DE SERVICIOS APS3 CON LA MS SAT.

Actualmente CEPRA cuenta con BMC Remedy IT Service Management como herramienta de mesa de servicios, esta herramienta permite la creación y consumo de Web Services para la integración de otras herramientas a través del protocolo SOAP.

CEPRA realizará las configuraciones y desarrollo necesario (Ambiente de desarrollo), para garantizar el correcto funcionamiento de los flujos de operación definidos y establecidos durante mesas de planeación; además de proveer los lineamientos necesarios para el desarrollo durante las mesas de trabajo de planeación y programación a través del administrador del contrato

La integración de la Mesa de Servicios de CEPRA con la Mesa de Servicios del SAT se realizará a través del enlace CEPRA-SAT cumpliendo con las políticas de seguridad y autenticación

acordadas entre CEPRA y el SAT y dispuestas en el documento "Apéndice 9 "Normatividad de conexión a terceros" proporcionado por el SAT como parte documental de la presente convocatoria de licitación.

CEPRA publicará un WSDL (Web Services Description Language), mediante el cual el SAT podrá consumir y realizar el intercambio de por lo menos la siguiente información:

- ✓ Creación y actualización de tickets (Incidentes, Requerimientos; etc).
- ✓ Altas, Bajas y Cambios en el catálogo de personas
- ✓ Altas, Bajas y Cambios en el catálogo de inmuebles
- ✓ Altas, Bajas y Cambios en el catálogo de categorías
- ✓ CMDB

Lo anterior con la finalidad de garantizar el correcto flujo de información por medio del Web Services.

EJEMPLO DE WSDL:

http://200.52.77.112:8081/arsys/WSDL/public/d-biremedy-ar1v8/BSS_WSE_SAT_CEPRA_IncidentesPuente

EJEMPLO DE XML PUBLICADO:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
: <wsdl:definitions targetNamespace="urn:BSS_WSE_SAT_CEPRA_IncidentesPuente"
  xmlns:s0="urn:BSS_WSE_SAT_CEPRA_IncidentesPuente"
  xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/"
  xmlns:soapenc="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/"
  xmlns:wsdl="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/"
  xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
: <wsdl:types>T
: <xsd:schema elementFormDefault="qualified"
  targetNamespace="urn:BSS_WSE_SAT_CEPRA_IncidentesPuente">
<xsd:element name="New_Create_Operation_0" type="s0:InputMapping1" />
: <xsd:complexType name="InputMapping1">
: <xsd:sequence>
<xsd:element name="Work_Info_Summary" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Work_Info_Notes" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Status2" nillable="true" type="s0:Status2Type" />
<xsd:element name="RFC_Corto_Cliente" type="xsd:string" />
<xsd:element name="RFC_Corto_Contacto" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Description" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Detailed_Decription" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Resolution" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Urgency" nillable="true" type="s0:UrgencyType" />
<xsd:element name="Impact" nillable="true" type="s0:ImpactType" />
<xsd:element name="Priority" nillable="true" type="s0:PriorityType" />
<xsd:element name="z1D_Status_Reason" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Campo_Reservado_1" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Campo_Reservado_2" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Campo_Reservado_3" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Campo_Reservado_4" type="xsd:string" />
```

```
<xsd:element name="Campo_Reservado_5" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Accion" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Estado_Inicial" nillable="true" type="s0:Status2Type" />
<xsd:element name="Proveedor" type="xsd:string" />
<xsd:element name="ID_Categorizacion" type="xsd:string" />
<xsd:element name="CaselD" type="xsd:string" />
<xsd:element name="CaselDProv" type="xsd:string" />
<xsd:element name="OperacionalTier1" type="xsd:string" />
<xsd:element name="OperacionalTier2" type="xsd:string" />
<xsd:element name="OperacionalTier3" type="xsd:string" />
<xsd:element name="ProductoTier1" type="xsd:string" />
<xsd:element name="ProductoTier2" type="xsd:string" />
<xsd:element name="ProductoTier3" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Site_Address" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Contact_Company" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Product_Model_Version" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Product_Name" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Sintoma" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Phone_Number" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Proyecto" type="xsd:string" />
<xsd:element name="City" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Full_Name" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Desk_Location" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Site" type="xsd:string" />
<xsd:element name="Mesa_origen" type="xsd:string" />
  </xsd:sequence>
</xsd:complexType>
<xsd:simpleType name="Status2Type">
  <xsd:restriction base="xsd:string">
    <xsd:enumeration value="New" />
    <xsd:enumeration value="Assigned" />
    <xsd:enumeration value="In Progress" />
    <xsd:enumeration value="Pending" />
    <xsd:enumeration value="Resolved" />
    <xsd:enumeration value="Closed" />
    <xsd:enumeration value="Cancelled" />
  </xsd:restriction>
</xsd:simpleType>
<xsd:simpleType name="UrgencyType">
  <xsd:restriction base="xsd:string">
    <xsd:enumeration value="1-Critical" />
    <xsd:enumeration value="2-High" />
    <xsd:enumeration value="3-Medium" />
    <xsd:enumeration value="4-Low" />
  </xsd:restriction>
</xsd:simpleType>
<xsd:simpleType name="ImpactType">
  <xsd:restriction base="xsd:string">
    <xsd:enumeration value="1-Extensive/Widespread" />
    <xsd:enumeration value="2-Significant/Large" />
    <xsd:enumeration value="3-Moderate/Limited" />
    <xsd:enumeration value="4-Minor/Localized" />
  </xsd:restriction>
</xsd:simpleType>
```

```

        </xsd:simpleType>
    <!-->
    <xsd:simpleType name="PriorityType">
    <!-->
    <xsd:restriction base="xsd:string">
    <xsd:enumeration value="Critical" />
    <xsd:enumeration value="High" />
    <xsd:enumeration value="Medium" />
    <xsd:enumeration value="Low" />
    </xsd:restriction>
    </xsd:simpleType>
    <xsd:element name="New_Create_Operation_0Response" type="s0:OutputMapping1" />
    <!-->
    <xsd:complexType name="OutputMapping1">
    <!-->
    <xsd:sequence>
    <xsd:element name="Request_ID" type="xsd:string" />
    <xsd:element name="CaselDProv" type="xsd:string" />
    <xsd:element name="ResultadoTransaccion" type="xsd:string" />
    <xsd:element name="EstadoDelRegistro" type="xsd:string" />
    </xsd:sequence>
    </xsd:complexType>
    <xsd:element name="AuthenticationInfo" type="s0:AuthenticationInfo" />
    <!-->
    <xsd:complexType name="AuthenticationInfo">
    <!-->
    <xsd:sequence>
    <xsd:element name="userName" type="xsd:string" />
    <xsd:element name="password" type="xsd:string" />
    <xsd:element minOccurs="0" name="authentication" type="xsd:string" />
    <xsd:element minOccurs="0" name="locale" type="xsd:string" />
    <xsd:element minOccurs="0" name="timeZone" type="xsd:string" />
    </xsd:sequence>
    </xsd:complexType>
    </xsd:schema>
    </wsdl:types>
    <!-->
    <wsdl:message name="ARAuthenticate">
    <wsdl:part element="s0:AuthenticationInfo" name="parameters" />
    </wsdl:message>
    <!-->
    <wsdl:message name="New_Create_Operation_0SoapOut">
    <wsdl:part element="s0:New_Create_Operation_0Response" name="parameters" />
    </wsdl:message>
    <!-->
    <wsdl:message name="New_Create_Operation_0SoapIn">
    <wsdl:part element="s0:New_Create_Operation_0" name="parameters" />
    </wsdl:message>
    <!-->
    <wsdl:portType name="BSS_WSE_INDRA_CEPRAIncidentesPuentePortTypePortType">
    <!-->
    <wsdl:operation name="New_Create_Operation_0">
    <wsdl:input message="s0:New_Create_Operation_0SoapIn" />
    <wsdl:output message="s0:New_Create_Operation_0SoapOut" />
    </wsdl:operation>
    </wsdl:portType>
    <!-->
    <wsdl:binding name="BSS_WSE_SAT_CEPRAIncidentesPuentePortTypeSoapBinding"
        type="s0:BSS_WSE_SAT_CEPRAIncidentesPuentePortTypePortType">
    <soap:binding style="document" transport="http://schemas.xmlsoap.org/soap/http" />
    <!-->
    <wsdl:operation name="New_Create_Operation_0">
    <soap:operation
        soapAction="urn:BSS_WSE_SAT_CEPRA_IncidentesPuente/New_Create_Operation_0" style="document" />
    </wsdl:operation>
    </wsdl:input>
    
```

```

<soap:header message="s0:ARAuthenticate" part="parameters" use="literal" />
<soap:body use="literal" />
  </wsdl:input>
</wsdl:output>
<soap:body use="literal" />
  </wsdl:output>
</wsdl:operation>
</wsdl:binding>
<wsdl:service name="BSS_WSE_SAT_CEPRA_IncidentesPuenteService">
<wsdl:documentation>Web Service SAT Incidentes Puente entrada de incidentes desde el
  SAT haga</wsdl:documentation>
<wsdl:port binding="s0:BSS_WSE_SAT_CEPRAIncidentesPuentePortTypeSoapBinding"
  name="BSS_WSE_SAT_CEPRAIncidentesPuentePortTypeSoap">
<soap:address location="http://p-biremedy-
  mt1v8:8080/arsys/services/ARService?server=p-biremedy-
  ar1v8&webService=BSS_WSE_SAT_CEPRA_IncidentesPuente" />
</wsdl:port>
</wsdl:service>
</wsdl:definitions>
    
```

Cepra generará una tabla intermedia en la cual se enviarán y recibirán todas las transacciones que se intercambien, durante el ciclo de vida del ticket (Reglas de negocio establecidas por el SAT), además de proporcionar el diccionario de datos, para el mapeo de los web services.

EJEMPLO DE DICCIONARIO DE DATOS, PARA RECEPCIÓN DE TRANSACCIONES CEPRA-SAT:

Campo Remedy	Longitud	Descripción
Accion	255	Valores a enviar para el campo: "Bitácora", "Modificación"
Case ID+	15	Id del Incidente proveedor
Description	500	Contiene el Resumen del Incidente
Detailed Description	0	Contiene el Detalle de la Descripción
Status	Selection	Contiene el Status de transición del Incidente New = 0 Assigned = 1 In Progress = 2 Pending = 3 Resolved = 4 Closed = 5 Cancelled = 6
Impacto	Selection	Contiene el Impacto con el que se genera el Incidente 1-Extensive/Widespread = 1000 2-Significant/Large = 2000 3-Moderate/Limited = 3000 4-Minor/Localized = 4000
Urgencia	Selection	Valores: 1-Critical = 1000

Campo Remedy	Longitud	Descripción
		2-High = 2000 3-Medium = 3000 4-Low = 4000
ID Cliente	255	Contiene el ID de inicio de sesión del cliente (CEPRA utiliza el correo electrónico de internet de sus clientes como login de usuario).
ID Contacto	255	Contiene el ID de inicio de sesión del contacto (CEPRA utiliza el correo electrónico de internet de sus clientes como login de usuario).

La información contenida en el diccionario de datos es enunciativa, más no limitativa.

REGLAS DE NEGOCIO QUE REGISTRÁN EL CICLO DE VIDA DE LOS INCIDENTES EN LA INTEGRACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE MESA DE SERVICIOS SAT-CEPRA:

Estado MS SAT	Descripción	Responsable
Nuevo	Estatus inicial del ciclo de vida de un incidente, éste se presenta sólo durante la creación de un reporte a MS y la herramienta lo establece automáticamente.	MS SAT
Asignado	Una vez categorizado un reporte, se asigna a un grupo de soporte. La herramienta lo establece automáticamente sólo en la fase de creación. Posteriormente también la MS SAT tiene esta habilidad.	MS SAT
En curso	Una vez asignado un caso para su atención, el grupo de soporte que asuma la responsabilidad de atender el caso, debe ponerlo en status de: " En Curso ", lo que indica que ya se está trabajando en dicho reporte.	CEPRA
Pendiente	Indica que el reporte requiere de alguna acción adicional para continuar con su proceso de atención dependiendo de la combinación con el campo pendiente	CEPRA
Motivos del estado pendiente	Soporte de otra área. - Utilizado cuando el grupo de soporte requiere apoyo de otra área para atender el reporte.	CEPRA
	Falta de información. - Utilizado por el grupo de soporte cuando requiere información adicional por parte del usuario para continuar atendiendo el reporte.	CEPRA
	Rechazado. - Utilizado cuando MS SAT asigna un reporte que no es de la competencia del grupo de soporte.	CEPRA
	Para revisión. - Este valor lo asigna de forma automática la herramienta e indica que los casos relacionados que tenía este reporte fueron resueltos.	MS SAT

Estado MS SAT	Descripción	Responsable
	Usuario no disponible. - Es cuando el usuario no es localizado para confirmar la solución o para recibir el servicio y se solicita vía telefónica a MS SAT, por parte de los proveedores.	MS SAT
	En proceso. - Éste valor es utilizado por MS SAT al momento de generar un caso relacionado y se deriva de un reporte que ha sido relacionado.	MS SAT
	Por usuario. - Este valor es utilizado por MS SAT, cuando se le solicita información a petición del proveedor y ya sea que no se le ha localizado, o se localizó y se está en espera de que éste proporcione la misma (también se da el caso de un cierre automático por parte de la herramienta, cuando después de que el usuario fue notificado y éste no validó la solución).	MS SAT
	Pendiente por original. - Este valor es utilizado por MS SAT, cuando se toma un caso original y los relacionados que se duplican, por ser de la misma falla pasan a este estado	MS SAT
Resuelto	Indica que el reporte cuenta con una solución.	CEPRA
	Por usuario. - Es cuando está pendiente por que el usuario no ha validado la solución.	MS SAT
Cerrado	Status final del ciclo de vida de un incidente y sólo se puede cerrar un caso con el visto bueno del usuario.	MS SAT
	También se da el caso de un cierre automático por parte de la herramienta, después de que el usuario fue notificado, y éste no validó la solución.	MS SAT
Cancelado	Es utilizado cuando no procede realizar la atención y seguimiento de un determinado reporte. También se da el caso de la cancelación de un reporte a petición del usuario que levantó el reporte, y en otros casos cuando se le solicita información al usuario y éste no la envía.	MS SAT

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente,



Martín Mauricio Monroy Cortés
 Representante Legal



Folleto BMC Remedy

UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA

www.cepra.com.mx

FOLIO PROPUESTA TÉCNICA CEPRA: 01226

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 01155



BMC Remedy IT Service Management Suite

Integrated Service Management for the Enterprise

Un líder del mercado

Gartner nombró a BMC como el líder 2006 de participación de mercado para el segmento de Mesa de servicios y mesa de ayuda de TI y colocó a BMC dentro del cuadrante de Líderes de su cuadrante mágico de mesas de servicio de TI para el 2006¹.

Gartner Research, Inc., "Magic Quadrant for the IT Service Desk, 2006", D. Coyle and K. Brittain, May 2006

Gartner Research, Inc., "Market Share: IT Operations Management Software, Worldwide, 2005", R. Contu, June 2006

Forrester Research named BMC a leader in its 2006 Forrester Wave for Large Enterprise Service Desk Management Tools.

Forrester Research, Inc., "The Forrester Wave™: Service Desk Management Tools, Q1 2006", C. Gliedman, February 2006



Esta solución se integra con las tecnologías de BMC® Atrium™.

La creciente complejidad de los entornos de TI distribuidos, aunado a la cada vez más alta dependencia que los negocios tienen de la tecnología, han elevado el número de elementos necesarios para una gestión exitosa de los servicios. Las mesas de atención reactivas e independientes ya no son suficientes. Para satisfacer las demandas de la empresa de servicios confiables basados en el uso de tecnología, las organizaciones de TI requieren procesos integrados de gestión de servicios que vean los componentes tecnológicos como partes interrelacionadas de servicios que la TI proporciona a las empresas.

ITIL® Integrado Automatización de los proceso de trabajo

Las empresas alrededor del mundo han hecho de BMC® Remedy® IT Service Management (ITSM) la opción número uno en software para establecer rápidamente procesos de gestión de servicio replicables, eficientes y efectivos. Este paquete de aplicaciones proporciona una automatización transparente de los procesos de trabajo dentro y a lo largo de los mejores procesos probados en la biblioteca de infraestructura de TI (ITIL por sus siglas en inglés).

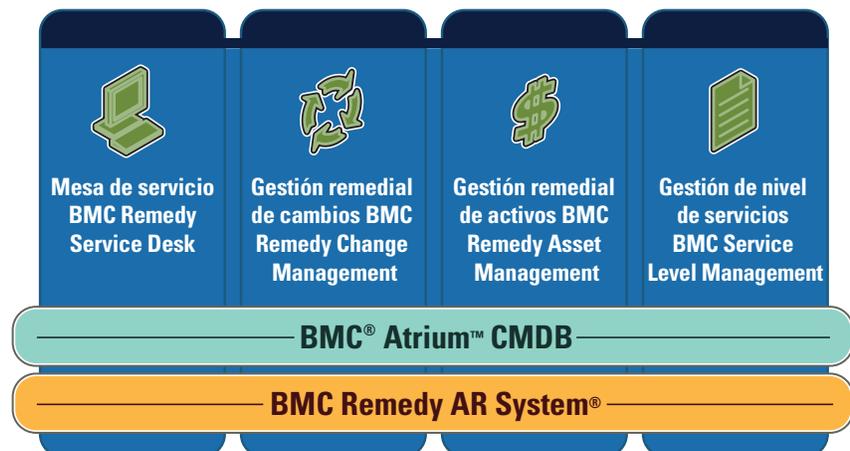
Solamente BMC Remedy IT Service Management unifica las aplicaciones de mesa de servicio, incidentes, problemas, modificaciones, ciclo de vida de activos, y gestión de nivel de servicio, así como una base de datos de gestión de configuración (CMDB), con un modelo de datos único, plataforma de procesos e interfaz de usuario. Este enfoque unificado, particularment cuando se complementa con otras soluciones de BMC para la gestión de infraestructura de TI,

proporciona una mejora proactiva y continúa de la disponibilidad del servicio, calidad y relación costo beneficio en los complejos entornos empresariales.

Aplicaciones líderes en la industria El paquete de aplicaciones

BMC Remedy IT Service Management incluye cuatro aplicaciones líderes en la industria — BMC® Remedy® Service Desk, BMC® Remedy® Asset Management, BMC® Remedy® Change Management, y BMC® Service Level Management. Las cuatro aplicaciones comparten la base de datos de gestión de configuración (CMDB) para coordinar los procesos alrededor de una sola visión de cómo los componentes tecnológicos apoyan los servicios empresariales. Todas estas aplicaciones tienen su motor en el sistema BMC® Remedy® Action Request System® (AR System®), la plataforma de gestión de procesos de servicio líder en la industria.

Gestión de servicios de TI BMC® Remedy®



ACTIVATE BUSINESS
WITH THE POWER OF I.T.™

FOLIO PROPUESTA TÉCNICA CEPRA: 01227

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 01156



BMC Remedy Service Desk

El gestor remedial de mesa de servicio BMC Remedy Service Desk automatiza los procesos de gestión de incidentes y problemas, habilitando a TI para responder rápida y eficientemente ante condiciones que interrumpen servicios críticos. BMC Remedy Service Desk actúa como un único punto de contacto para las solicitudes de usuario, incidentes presentados por los usuarios e incidentes generados por la infraestructura. Sus procesos de trabajo profundos, flexibles, de mejores prácticas en ITIL agilizan el restablecimiento de un servicio normal, ayudan a prevenir futuros eventos que impacten negativamente los servicios empresariales, y mejoran la eficiencia del personal de atención de TI.

Los procesos predefinidos que prestan las relaciones de captura y seguimiento de la mesa de servicios Los procesos de trabajo predefinidos de BMC Remedy Service Desk capturan y dan seguimiento a las relaciones, desde el inicio del incidente hasta la correlación del problema, investigación de la causa raíz, errores conocidos y solicitudes de cambio. La adición de BMC® Remedy® Knowledge Management proporciona una riqueza de herramientas de autoría, de búsqueda en lenguaje natural, y el auto servicio para reducir el volumen de incidentes y permitir una mayor resolución de apoyo de primer nivel. La base de datos BMC Atrium CMDB proporciona la referencia sobre qué servicios empresariales y usuarios son afectados, y ayuda a diagnosticar la causa raíz a través de la visualización de las dependencias de infraestructura.



BMC® Remedy® Service Desk le ayuda a:

- > Aumentar la disponibilidad de sistemas críticos para la empresa acelerando la resolución de incidentes y problemas
- > Reducir la duración de las llamadas de soporte y el volumen
- > Aumentar la productividad de los agentes de servicio, personal de soporte y usuarios
- > Identificar las causas raíz para eliminar incidentes recurrentes
- > Dar seguimiento al desempeño con respecto a los acuerdos en el nivel de servicio para garantizar que se cumplan los compromisos
- > Establecer una solución común para diferentes organizaciones de soporte de TI globales, regionales y locales
- > Canalizar rápidamente las solicitudes al soporte adecuado
- > Aumentar la disponibilidad de la infraestructura de TI

BMC Remedy Change Management

BMC Remedy Change Management cuenta con capacidades totales de políticas, gestión de procesos y planificación que le ayudan a aumentar la velocidad y consistencia con la que implementa los cambios, al tiempo que reducen los riesgos e interrupción del negocio. Le permiten definir y hacer cumplir los procesos de cambios estandarizados que guían su organización a través del ciclo de vida completo de una solicitud de cambio, desde la solicitud hasta la planificación, implementación y finalmente la verificación. Garantiza que se realicen los pasos apropiados, que se consulte a los propietarios adecuados y que se realicen bajo procedimientos de recuperación en caso de fallas en vigor.

BMC Remedy Change Management, con su integración en ambos sentidos con BMC® Configuration Management, desplaza ininterrumpidamente una Solicitud de Cambio desde la planificación hasta la ejecución y recibe actualizaciones continuas sobre el estado de avance en la implementación del cambio y la verificación. Esto garantiza que los cambios se implementen tal como fueron diseñados, y mantiene una completa transparencia en el procesamiento de cambios para la administración o el informe de cumplimiento.

La adición de consolas de gestión BMC® Remedy® Change proporciona reportes gráficos fáciles de interpretar para los gestores de cambio y los ejecutivos de TI de modo que siempre puedan mantener una visión consolidada de la salud y estado del proceso completo del cambio, desde la solicitud hasta la implementación y la verificación.

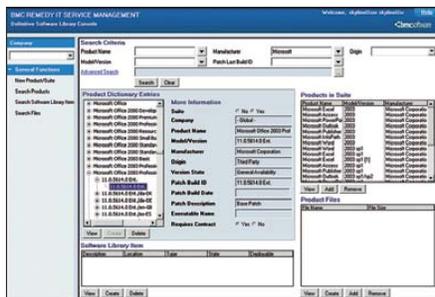


BMC® Remedy® Change Management le ayuda a:

- > Administrar el bucle cerrado completo de cambio y el proceso de configuración para administrar mejor los riesgos asociados con la implementación de cambios
- > Garantizar el cumplimiento de los procesos de cambio aprobados en el ámbito global
- > Aumentar la disponibilidad de sistemas críticos para el negocio
- > Acelerar la implementación de cambios
- > Mejorar la priorización de solicitudes de cambios para garantizar el soporte para los servicios críticos del negocio
- > Reducir el volumen de llamadas de soporte reduciendo las interrupciones relacionadas con cambios
- > Administrar el cambio en los entornos tanto de la mesa de atención como del centro de datos

BMC Remedy Asset Management

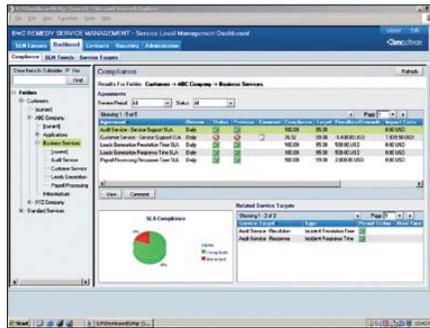
BMC Remedy Asset Management le ayuda a reducir costos de TI, administrar el cumplimiento y mejorar el retorno de su capital con un enfoque operativo al ciclo de vida de los activos de TI, el inventario, contrato y controles de costos. Al garantizar que sus activos de TI y sus procesos operativos ITIL son procesos coordinados alrededor de los mismos datos de CMDB, usted obtiene una mejor visibilidad y control del proceso para conocer cómo los incidentes, problemas, cambios, configuraciones y SLAs afectan sus activos y viceversa. BMC Remedy Asset Management le ayuda a reducir gastos innecesarios en licencias de software y costos de cumplimiento al incorporar la administración de licencias de software en sus procesos de gestión de activos de TI y de procesos operativos. La biblioteca definitiva de software ITIL que se incluye, administra las asociaciones entre sus solicitudes de cambio, contratos de licencias de software, descripciones de software, ubicaciones del software autorizado "golden master", y de instancias de producción descubiertas. Mantiene una cartera de activos visible y un control durante el ciclo de vida de cada activo de TI, desde su solicitud hasta el retiro. Lo que es más, sus controles de gestión de contratos automatizan los enlaces entre los activos y las licencias de software, arrendamientos, garantías y controles de soporte para optimizar las autorizaciones y garantizar el cumplimiento. Sus controles de gestión financiera registran el costo total de propiedad, reembolsos, y depreciación.



- BMC® Remedy® Asset Management le ayuda a:
- > Alinear la cartera de activos con las necesidades del negocio
 - > Reducir los costos de licencias de software y riesgos de cumplimiento
 - > Evitar una compra innecesaria o insuficiente de hardware y software
 - > Reducir los costos de arrendamiento y penalizaciones
 - > Simplificar las interacciones con los procesos de gestión de cambios, incidentes, problemas y configuración
 - > Usar la gestión de activos de TI para dar mayor valor, más rápidamente a una implementación de CMDB

BMC Service Level Management

BMC Service Level Management ayuda a los clientes a alinear la infraestructura vital de TI y los procesos de soporte de servicios con las prioridades del negocio. BMC Service Level Management automatiza, supervisa y administra la gama completa de procesos de acuerdos de nivel de servicio para los compromisos hechos entre TI y los negocios o clientes a los que dan soporte. Además de supervisar las métricas del soporte de servicio, como los tiempos de resolución de incidentes, BMC Service Level Management recolecta los datos de las fuentes de datos de gestión de infraestructura, incluyendo BMC® Performance Manager, BMC® Transaction Management, y SNMP. El resultado es una gestión unificada de soporte a servicio y del desempeño contra las metas del negocio. La aplicación también rastrea los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) en comparación con los elementos de configuración (CIs) contenidos en BMC Atrium CMDB.



- BMC® Service Level Management le ayuda a:
- > Aumentar la satisfacción del negocio con la calidad del servicio
 - > Apalancar las inversiones de TI para un mayor valor del negocio
 - > Comunicarse entre TI y las unidades de negocios, usuarios finales y ejecutivos
 - > Demostrar un valor del cliente, y si lo desea, cobrar por el servicio
 - > Orientar las mejoras operativas identificando y supervisando las métricas clave
 - > Identificar tendencias, atender problemas y continuar cumpliendo con las expectativas de servicio

Servicios compartidos

El paquete de aplicaciones BMC Remedy IT Service Management Suite incluye varios servicios compartidos para una más efectiva gestión de servicios, incluyendo la BMC Atrium CMDB y la biblioteca Definitive Software Library.

Más que software

Además de proporcionar automatización a través de los mejores procesos prediseñados, BMC tiene una amplia experiencia y recursos para hacer de su proyecto de gestión de servicios de TI un éxito. A través de nuestro vasto ecosistema de integración de sistemas listos para BMC y socios tecnológicos, así como de nuestros servicios profesionales y programas educativos, BMC puede proporcionarle soluciones integrales y completas. Ya sea que usted necesite de capacitación y certificación en ITIL, diseños de procesos o arquitecturas, servicios de implementación o tecnologías adicionales, BMC lo tiene cubierto.



BMC Atrium CMDB

La BMC Atrium CMDB proporciona una visión común sobre cómo la tecnología apoya su negocio, Este repositorio de datos abierto, inteligente, altamente escalable se comparte naturalmente con las aplicaciones de BMC Remedy ITSM y otras soluciones de BMC. Le permite coordinar los datos y tareas entre sus procesos de gestión de servicio usando puntos de referencia comunes para sus activos, configuraciones, topologías de aplicación y los servicios de negocios y usuarios que dependen de ellos. Por ejemplo, una herramienta de supervisión del sistema puede abrir un incidente relacionado con un elemento de configuración (CI) en la CMDB, permitiendo así a los técnicos de servicio ver información relacionada con ese CI, incluyendo los negocios a los que da servicio, los activos relacionados y los usuarios de negocios, las configuraciones anteriores, cambios recientes, contratos de activos, SLAs asociados, y más.

Definitive Software Library (DSL)

La biblioteca ITIL Definitive Software Library proporciona una vista unificada y gestión de sus aplicaciones de software. Automatiza las asociaciones entre las descripciones definitivas de software, instancias descubiertas de productos, ubicaciones de licencias maestras autorizadas y contratos de licencias de software. Esto permite una coordinación más efectiva de la instalación de software y los cambios en la configuración, las configuraciones para la gestión de licencias de software y la resolución de incidentes y problemas relacionados con el software.

Procesos de bucle cerrado para gestión de servicios empresariales (BSM)

Las aplicaciones de BMC Remedy ITSM funcionan inmediatamente junto con otras soluciones de BMC para automatizar las secuencias de tareas que permiten una gestión más eficiente de la TI desde la perspectiva empresarial:

- > Reducir las interrupciones del negocio atendiendo los incidentes relacionados con la infraestructura, priorizando automáticamente por el impacto en el negocio e incorporando los datos sobre la causa raíz, antes de que los usuarios llamen.
- > Mejorar la eficiencia en costos, la confiabilidad y el desempeño utilizando procesos de cambio de bucle cerrado para el centro de datos y la gestión de escritorio, desde la autorización hasta la ejecución, la verificación y el cumplimiento.
- > Ver las capacidades de los recursos de los activos del servidor para entender su comportamiento, así como las bajas financieras y contractuales
- > Supervisar y dar cumplimiento a los acuerdos del nivel de servicio que unifican el servicio y apoyan las métricas

Soluciones adicionales

De mantenimiento a su CMDB con BMC® Discovery
BMC Discovery proporciona una solución replicable y escalable, para poblar y mantener dinámicamente los datos CMDB precisos acerca de los activos, configuraciones, topologías de aplicación, y hasta usuarios del negocio, de modo que pueda visualizar las dependencias entre los activos y los servicios que le ofrece a sus usuarios de negocios.

Administre sus activos de software con BMC Configuration Management

La adición de BMC Configuration Management proporciona una automatización basada en políticas para el aprovisionamiento y mantenimiento de las configuraciones de software para sus servidores y clientes. Junto con BMC Remedy Change Management y la biblioteca definitiva de software, BMC Configuration Management puede automatizar el cumplimiento con políticas de configuración y licencias de software con un proceso replicable de bucle cerrado, desde la autorización a la ejecución y la verificación.

Obtenga el *Porqué* detrás del *Qué* con BMC® Analytics

Obtenga una visión interior de su gestión de servicios de TI con BMC® Analytics. Usando la tecnología XI de Business Objects®, esta solución le proporciona informes analíticos predefinidos, de modo que los usuarios no técnicos que no poseen habilidades de SQL pueden partir y deagregar los datos rápidamente para descubrir tendencias y detalles que afectan sus operaciones de gestión de servicio.

Arquitectura

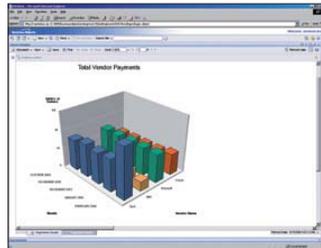
Las aplicaciones de BMC Remedy ITSM presentan una arquitectura multi-propietario con seguridad basada en roles a nivel de fila, de modo que un único equipo de gestión de servicio de TI empresarial puede utilizar una única instalación para dar servicio a varias unidades de negocios o clientes. Las aplicaciones de BMC Remedy IT Service cumplen con el artículo 508.

Todas las aplicaciones de BMC Remedy ITSM están construidas sobre el sistema BMC Remedy AR System, una plataforma de gestión de procesos de servicio comprobada en la empresa que habilita la instalación, extensión y adaptabilidad en etapas para satisfacer los requerimientos únicos y cambiantes.

A través de la interfaz gráfica de BMC Remedy AR System, los administradores de TI pueden rápidamente extender la funcionalidad de las aplicaciones predefinidas sin necesidad de programación. Además proporciona un único punto de integración para aplicaciones y herramientas de terceros mediante un motor completamente abierto API, de servicios Web, del motor de integración empresarial por eventos, COM, OLE, y acceso SQL directo.



El visualizador de relaciones BMC Atrium CMDB CI



BMC Analytics para CMDB y gestión de activos



Para conocer más acerca de cómo BMC puede ayudarlo a activar su negocio, visite www.bmc.com o llame al 800.841.2031.

El software de BMC, los logotipos de BMC Software, y los demás nombres de productos o servicios de BMC Software son marcas comerciales registradas de BMC Software, Inc. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivas compañías. © 2006 BMC Software, Inc. Todos los derechos reservados. 65945



65945

FOLIO PROPUESTA TÉCNICA CEPRA: 01230

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 01159