

Documento “p” Solución de Mesa de Servicio

Documento “p”

Presentar metodología y descripción de su solución del servicio de Mesa de servicio, conforme a lo establecido en Anexo Técnico.

“Centro de Productividad Avanzada S.A. de C.V.” (en lo sucesivo CEPRA)
“Términos de Referencia y Apéndices” (en lo sucesivo ANEXO 1)

1.- Servicios operativos (Sección 3.4 del Anexo 1)

Los Servicios Operativos son parte de la oferta técnica y económica de CEPRA, integrados en el precio unitario máximo de referencia de los PS, a continuación se describe la solución de Mesa de Servicio:

2.- Descripción de la solución de Mesa de Servicio.

CEPRA implementará su solución de mesa de servicio empleando para ello tres componentes: Recursos humanos, tecnología y procesos los cuales se describen a continuación.

Componentes de la solución de mesa de servicio:

- Recursos humanos.
- Tecnología.
- Procesos.

La descripción y asignación de la tecnología y los recursos humanos por parte de CEPRA parte del conocimiento de que en las juntas de aclaración el SAT informó que la herramienta con la que actualmente opera la Mesa de Ayuda del SAT es BMC Remedy Help Desk v6.3 y que se encuentran en proceso de actualización a la versión 7.0 (Pregunta del participante CEPRA).

Recursos humanos

CEPRA empleará diversos recursos humanos tanto para la implementación así como para la operación del servicio de mesa de servicio:

Para la implementación CEPRA cumplirá de acuerdo al punto 2.3.1.3 “Conformación del grupo de administración del proyecto (GAP)” así como los recursos necesarios para la implementación del servicio de Mesa de Servicio, mismos que cuentan con amplia experiencia en la herramienta BMC Remedy, ya que es la herramienta que actualmente utiliza CEPRA.

En cuanto a operación se refiere, dichos recursos serán descritos en el Documento “h” y Documento “d” de esta propuesta técnica.

Tecnología

CEPRA empleará los siguientes componentes tecnológicos para habilitar el servicio de Mesa de Servicio:

Componentes de Software.

De acuerdo a la información proporcionada por el SAT en junta de aclaraciones, CEPRA utilizará el software de Mesa de Ayuda del SAT para la asignación y seguimiento de incidentes. El número de licencias y costos para la utilizar la aplicación empleada en el SAT serán definidas en las mesas de planeación entre CEPRA y el SAT.

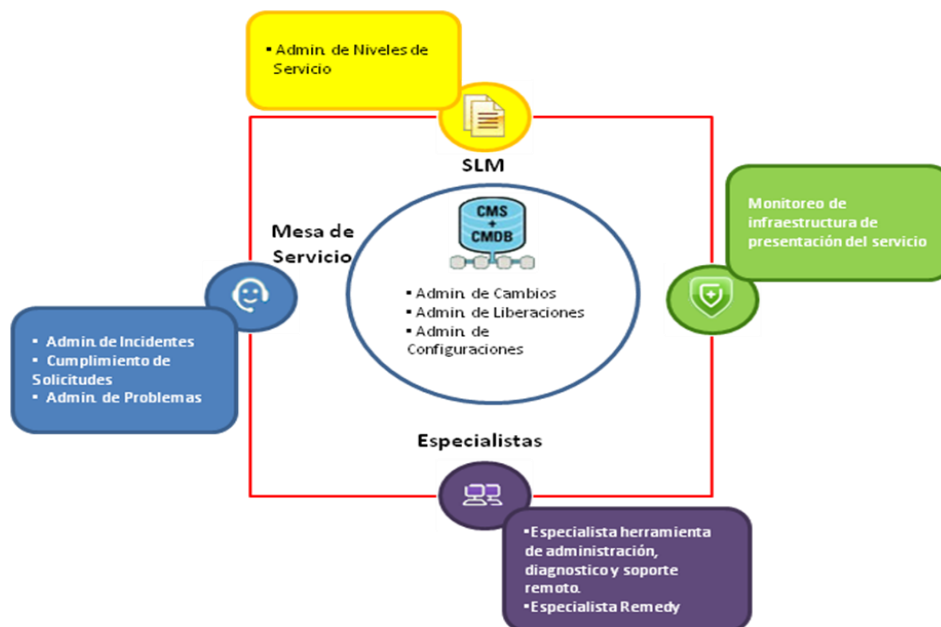
Producto	Fabricante	Número de Licencias	Propietario
Remedy Help Desk	BMC	Definidas en las mesas de planeación.	SAT

Adicionalmente, con el objetivo de gestionar de mejor forma los incidentes asignados a la Mesa de Servicio, CEPRA utiliza también la herramienta BMC Remedy. El detalle del procedimiento para obtener la información de los RMAs generados por la Mesa de Ayuda del SAT será definido en las mesas de planeación entre CEPRA y el SAT.

Producto	Fabricante	Número de Licencias	Propietario
BMC Remedy	BMC	CEPRA asignará las necesarias para cumplir con los niveles de servicio estipulados.	CEPRA

3.- Metodología

Actualmente CEPRA tiene implementados todos los procesos de ITIL para realizar la entrega y soporte de todos los servicios hacia sus clientes. En lo que se refiere al “Proyecto APS” CEPRA aplicará e integrará los procedimientos y procesos necesarios de soporte y entrega haciendo un énfasis principalmente en los procesos de Incidentes, Cambios, Configuraciones y Niveles de servicio en cumplimiento a los requerimientos del SAT mencionados en las secciones “3.4.1 Atención a incidentes”, “3.4.2 Altas, Bajas, Cambios y Reubicaciones (ABC)”, “5.2.7 Control de cambios” y “4 Acuerdos de Niveles de servicio (SLA’s)” de los Términos de Referencia.



CEPRA ejecutará de manera enunciativa más no limitativa los siguientes procesos de ITIL en cumplimiento con el proyecto SAT APS:

- Administración de Incidentes.
- Administración de Problemas.
- Administración de Cambios.
- Administración de Liberaciones.
- Administración de Configuraciones.
- Administración de Niveles de Servicio.

CEPRA ejecutará de manera enunciativa más no limitativa las siguientes funciones como complemento a los procesos de ITIL y en cumplimiento con el proyecto SAT APS:

- Administración de activos Inventario de Hardware y Software.

CEPRA contemplará en su operación los diversos esquemas operativos y procesos descritos en el Apéndice 10 de las bases. En la Planeación del Arranque se discutirán y validarán estos Esquemas y Procesos, para quedar establecidos de manera definitiva como el modelo operativo que rige los servicios de CEPRA.

La operación de la Mesa de Servicios de CEPRA será con horario abierto 7X24X365. En caso de requerir soporte en sitio los horarios se apegarán a los definidos en el Apéndice 1 “Relación de Inmuebles del SAT”

A continuación se describen los procesos y funciones principales de la mesa de servicio correspondientes a la atención de incidentes en cumplimiento a lo solicitado en los Términos de Referencia:

3.1.- Atención a incidentes (Sección 3.4.1 del Anexo 1)

CEPRA realizará la gestión de incidentes en cumplimiento a lo solicitado en el ANEXO 1 en la sección “3.4.1 Atención a incidentes” de la siguiente manera:

En las mesas de trabajo definidas en la Fase de Planeación del arranque, CEPRA en conjunto con el SAT especificarán los diferentes aspectos operativos de la Mesa de Ayuda (MA) del SAT para el registro de los incidentes y requerimientos del usuario. La Mesa de Ayuda será el punto único de contacto con la Mesa de Servicios (MS) de CEPRA.

CEPRA ha considerado para el aprovisionamiento del servicio los siguientes puntos:

- Licencias y costos para utilizar la aplicación empleada en el SAT.
- Técnicos para realizar la configuración y conectividad al sistema de Mesa de Ayuda SAT.
- Usuarios autorizados y sus niveles de acceso a la aplicación.
- Operativos en cuanto a las categorizaciones, diferentes estatus y el método de llevar a cabo la recepción, registro de actividades hasta la solución de los Reportes de Mesa de Ayuda (RMA) asignados a cada proveedor.
- Responsabilidades, niveles de escalamiento, manejo de prioridades y roles dentro de la Mesa de Ayuda y Mesa de Servicio.

Así como la coordinación de eventos que rebasan los niveles de soporte y que requieren ser tratados dentro de la estrategia de administración de incidentes, Altas, Bajas, Cambios y Reubicaciones (en adelante, ABC) y problemas.

Como se aprecia en el esquema siguiente, la Mesa de Ayuda servirá como punto único de contacto de los usuarios APS, para recibir cualquier evento relacionado con el registro de Incidentes y Requerimientos de ABC de PS, requerimientos especiales y accesorios adicionales. No obstante, CEPRA se apoyará de su herramienta de Mesa de Servicio (BMC Remedy v7.1) con el fin de proporcionar un mejor control y atención de los RMAs asignados por la Mesa de Ayuda del SAT.

En base a la experiencia con la que cuenta CEPRA en el lo que se refiere a la herramienta de Mesa de Servicio BMC Remedy, en las mesas de planeación se propondrán y definirán diferentes mecanismos de integración, los cuales se apegarán a lo estipulado en el Apéndice 15 del ANEXO 1 “Normatividad de conexión a terceros” y en base a los mecanismos de seguridad nativos de la herramienta.

Operación entre la Mesa de Ayuda del SAT y la Mesa de Servicio de CEPRA

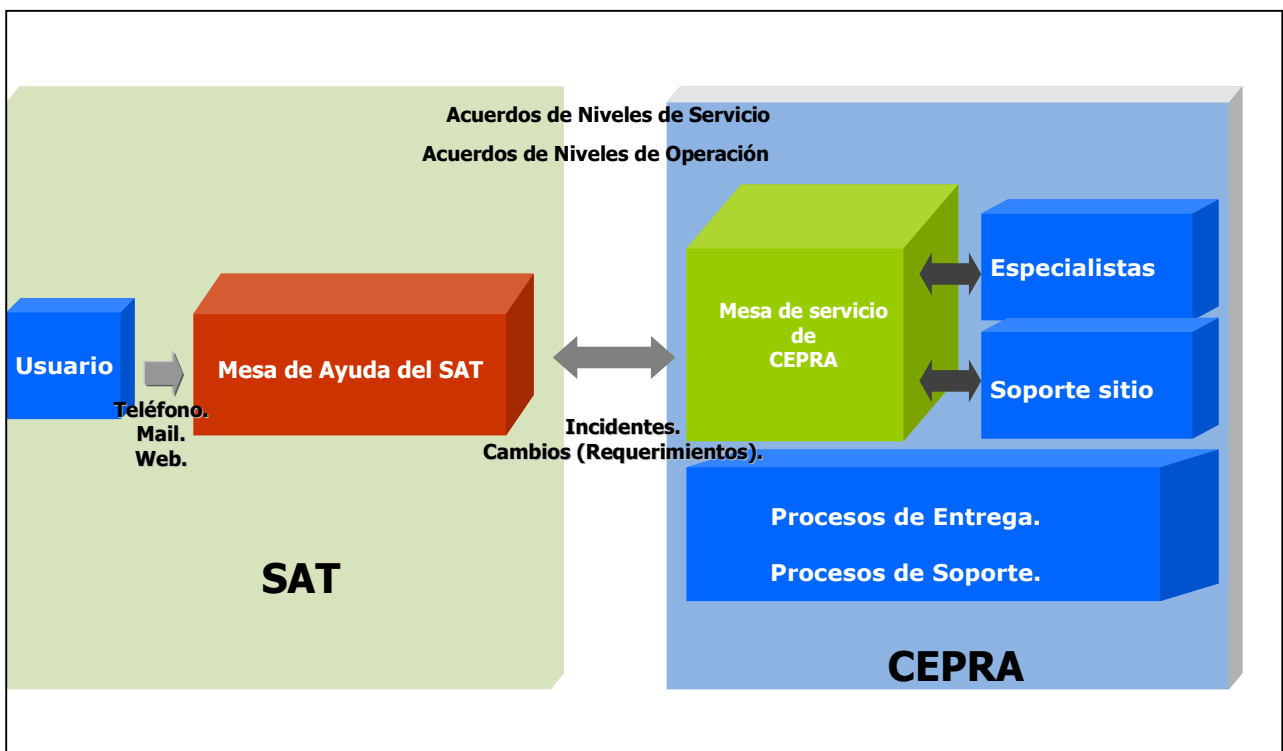


Diagrama de la Mesa de Ayuda (MA) del SAT y Mesa de Servicio (MS) de CEPRA

El esquema anterior contempla el siguiente flujo operativo:

- La Mesa de Ayuda recibirá las solicitudes de servicio a través de los medios establecidos (teléfono, mail, Web), lo cual provocará la apertura de un incidente (fallas en PS, accesorios y/o software) o requerimiento (eventos, soluciones temporales, ABC, etc.), por medio de un RMA, con el cual los usuarios darán seguimiento a la atención o solución del mismo.
- La Mesa de Servicio de CEPRA consultará el incidente recién generado a través de los canales establecidos en las mesas de planeación, para asignarlo a su grupo de soporte interno.
- A partir de la asignación del registro del incidente en la Mesa de Ayuda a la Mesa de Servicio de CEPRA, se comenzarán a contabilizar los tiempos de solución y atención.
- El límite de responsabilidad de CEPRA en cuanto a la resolución de problemas con las aplicaciones propietarias del SAT, incidentes mal asignados ó cuando sea requerida la intervención de otra entidad diferente al proveedor, se reduce a transferir la solicitud de soporte a la Mesa de Ayuda para que a su vez la turne al proyecto correspondiente, creando un RMA relacionado.
- Será obligación de CEPRA dar seguimiento y documentar en la herramienta de Mesa de Ayuda las acciones ejecutadas en las solicitudes de servicios asignadas a él hasta su solución.
- El RMA registrado permanecerá abierto para CEPRA en la solución del mismo; hasta que sea validada su solventación por la Mesa de Ayuda con el usuario solicitante.
- La Mesa de Ayuda mantendrá a los usuarios informados acerca del estado y grado de avance de sus solicitudes; ya sea vía e-mail o telefónica.
- Una vez atendido el incidente, CEPRA lo ubicará en el estado “Resuelto”, deteniéndose el contador de atención y/o solución de éste.
- La Mesa de Ayuda cerrará las solicitudes de servicio, confirmando con los usuarios y en algunos casos que se permitan, se harán cierres remotos por parte del mismo usuario.
- En caso de que el incidente no haya sido atendido correctamente, el mismo será re-abierto, reanudándose la contabilidad de los tiempos de atención y/o solución.
- La Mesa de Ayuda realizará encuestas de satisfacción de los servicios prestados por CEPRA directamente con el usuario y en su caso, aclarará y/o deslindará responsabilidades, de acuerdo con lo establecido por el Cuerpo de Gobierno del Proyecto APS, los SLA’s, OLA’s, y el criterio del SAT como última instancia.

Con los RMA’s que sean registrados y asignados a CEPRA, en la Mesa de Ayuda se medirán los Niveles de Servicio (SLA’s) establecidos en el presente documento en la atención de incidentes y ABC’s.

De acuerdo al Apéndice 13 “Catalogo de Aplicaciones” CEPRA será responsable de soportar no solo en la configuración e instalación de las aplicaciones tipo A, sino también del manejo de la documentación y del soporte básico en el uso.

CEPRA asignará a un ingeniero en sitio para que ejecute las acciones correctivas y en casos necesarios, realice el retiro de PS para su reparación o en su defecto la sustitución, de acuerdo a lo requerido en el ANEXO 1 “*punto 3.4.1 Atención de Incidentes*”. Todas estas actividades se realizarán en cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios definidos en el “*punto 4 Acuerdo de Niveles de Servicio*”.

Para las Altas, Bajas, Cambios y Reubicaciones de PS, se asignará a los ingenieros de acuerdo a las políticas de ABC establecidas por el SAT, lo anterior en apego al requerimiento expresado en el 3.4.2 Altas Bajas Cambios Reubicaciones de los Términos de Referencia.

Toda la operación entre la Mesa de Servicios y la Mesa de Ayuda del SAT se registrará por los SLA's definidos entre CEPRA y el SAT.

El modelo de atención variará de acuerdo al requerimiento, es decir si se trata de Incidentes, Altas Bajas y/o Cambios.

CEPRA de acuerdo a lo requerido en los puntos “3.4.1 Atención a incidentes” y “3.4.2 Altas, Bajas, Cambios y Reubicaciones (ABC)” del ANEXO 1 utilizará el sistema de mesa de ayuda del SAT (Remedy) en el cual CEPRA llevará la administración, seguimiento y documentación de incidentes durante su ciclo de vida (desde su registro hasta su cierre) buscando en todo momento el restablecimiento de los servicios lo más pronto posible. Como apoyo a la operación y al cumplimiento de los niveles de servicio, CEPRA se apoyará de igual forma en su herramienta de Mesa de Servicio la cual es del mismo fabricante (BMC Remedy).

Con los registros que se realicen en la Mesa de Ayuda del SAT se medirán los Niveles de Servicio (SLA's) establecidos para atención de Incidentes y ABC's.

CEPRA revisará dentro de la herramienta de Mesa de Ayuda del SAT, los incidentes, Altas, Bajas y Cambios que sean asignados. Dentro de la misma herramienta se tomarán los tiempos de atención y resolución que sean registrados para la obtención y seguimientos de los SLA's. Así mismo, CEPRA llevará un control interno de los tickets que le son asignados, entendiendo que la única fuente oficial de información relativa a los tickets y la aplicación de Niveles de Servicio, es la Mesa de Ayuda del SAT.

El método de obtención de los datos para el seguimiento de los SLA's se describe en el **Documento “L”** de esta propuesta.

3.2.- Altas, Bajas, Cambios y Reubicaciones (ABC) (Sección 3.4.2 del ANEXO 1)

CEPRA realizará la gestión de “Altas, Bajas, Cambios y Reubicaciones (ABC)” en cumplimiento a lo solicitado en los términos de referencia en la sección “3.4.2 *Altas, Bajas, Cambios y Reubicaciones (ABC)*” de la siguiente manera:

CEPRA como único responsable de ejecutar todas las tareas relacionadas con las altas, bajas, cambios y reubicaciones de los PS y Accesorios, estas tareas se entregarán conforme a los niveles de servicio y procesos que se establezcan en las mesas de planeación, las cuales están considerados como parte del costo unitario mensual del PS.

CEPRA será el responsable de las actividades a realizar para la ejecución de altas, bajas, cambios y reubicaciones de conformidad con las siguientes definiciones:

Habilitación (Altas) de Puestos de Servicios.

Será considerada como la instalación respecto al hardware y software comercial de un PS, instalación de imagen base, su integración a la red LAN (física y lógica), crear, modificar o borrar perfiles de usuario, configuración de correo electrónico institucional e intranet del SAT y direccionamiento a los servicios de impresión, digitalización y fotocopiado, conectividad y configuración de accesorios.

Baja del Puesto de Servicio.

Será considerada como el retiro de todo aquel PS o accesorio que después de haber sido instalado y asignado a un usuario, sea retirado a solicitud del SAT, para el caso de equipo de cómputo incluye el respaldo de la información del usuario, re-formateo de bajo nivel del disco duro, el retiro de equipo, el embalaje, resguardo y seguridad del mismo.

Cambio de Puesto de Servicio.

Referido a la sustitución de un equipo de cómputo de escritorio por uno portátil o viceversa en caso de así requerirse por cuestiones de operación.

Reubicación de Puestos de Servicio.

Referido al movimiento o reubicación física de equipo de cómputo dentro de un mismo inmueble, y entre diferentes localidades asignadas al mismo proveedor.

Reubicación en un mismo inmueble:

Todos los cambios que se soliciten dentro del mismo inmueble.

Reubicación entre inmuebles.-

Consiste en el desplazamiento del PS fuera del inmueble en el que originalmente se instaló.

Las solicitudes de ABC's se realizarán a través de la Mesa de Ayuda y desde este punto se canalizará a CEPRA y acorde a las políticas que le sean entregadas por parte del SAT.

Para los ABC's de los equipos de cómputo, se realizarán varias actividades entre CEPRA y el SLCTI, mismas que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla: Responsabilidades CEPRA en la instalación de equipos

Actividad	CEPRA	Informático Local (SLCTI)
* Respaldo de información	R	A
Restauración de información	R	A
Borrado de información y formateo de bajo nivel	R	A
Configuración del Software Comercial (tipo A)	R	
Configuración del Software Institucional		R

A= Apoyo, R= Responsable

* CEPRA brindará los medios de respaldo necesario para poder llevar a cabo la actividad

CEPRA acepta que para el caso de altas o requerimientos con PS nuevos, el SAT podrá solicitarlos durante la vigencia del contrato y hasta el mes 29 del mismo. A partir del mes 30 y hasta el final del contrato se atenderán con equipo implementado producto de bajas de PS.

A fin de controlar en forma efectiva y centralizada cualquier modificación al ambiente de operación, CEPRA implementará una solución integral de administración de cambios que incluirá el procedimiento personalizado a la organización y cubrirá los conceptos de requerimiento de cambios, autorización de cambios, ejecución, registro, documentación y auditoría.

Para controlar el servicio de administración de cambios, se instalará, en conjunto con el Gobierno del Proyecto APS, un grupo de Revisión del Cambio que se encargará de analizar y autorizar los cambios de mayor impacto en la operación antes de ejecutarlos, así como de la supervisión y aprobación una vez implantados. Éste grupo fungirá de manera general como el grupo del Comité Asesor de Cambios (Change Advisory Board CAB) como se describe o menciona en la gestión de cambios de ITIL.

Para tener un ambiente de TI controlado CEPRA proporcionará los mecanismos necesarios que controlen desde el inicio hasta la ejecución de un cambio en la infraestructura.

CEPRA a través de la combinación de los elementos como Recursos humanos, Tecnología y Procesos, contará con todos los mecanismos para administrar y controlar todos los cambios que se deriven o se presenten durante el ciclo de vida del proyecto SAT APS.

3.3.- Administración de activos Inventario de Hardware y Software. (Sección 3.4.4 del Anexo 1)

La mesa de servicio de CEPRA estará ejecutando la función de “Administración de activos Inventario de Hardware y Software” como parte de sus diversas funciones.

De acuerdo a lo anterior CEPRA será responsable de la operación, control y mantenimiento de los inventarios de hardware y/o software de los PS, cumpliendo lo requerido en “punto 3.4.4 Administración de activos Inventario de Hardware y Software” de los términos de referencia. Para consultar a detalle como CEPRA implementará y gestionará la “Administración de activos Inventario de Hardware y Software” consultar el Documento “i” de presente propuesta técnica.

3.4.- Capacitación en el uso de las herramientas de la Mesa de Ayuda del SAT. (Sección 3.4.6.2 del Anexo 1)

Esta actividad es de carácter más particular, ya que supone la capacitación hacia todos aquellos recursos humanos de CEPRA que estén encargados de manejar y procesar la información arrojada por la herramienta de Mesa de Ayuda, para el seguimiento y retroalimentación de incidencias, independientemente de la plataforma en la que operen y del lugar en el que se encuentren.

CEPRA solicitará en el transcurso de los primeros 15 días a partir de la firma del contrato, un calendario de capacitación en la herramienta de Mesa de Ayuda del SAT acorde con el Plan de Trabajo descrito en el ANEXO 1, esta propuesta de calendario será analizada en conjunto con el SAT y será puesta en funcionamiento después de establecer todos los acuerdos entre ambas partes, de modo que la atención en Mesa de Ayuda cubra a los equipos conforme sean implementados por CEPRA.

CEPRA entiende que la capacitación en las herramientas de Mesa de Ayuda, la llevará a cabo el área correspondiente del SAT, dentro de las instalaciones que indique el Cuerpo de Gobierno del Proyecto APS.