



Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de los
Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios
No. LA-006E00001-E4-2016

“Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)”

Cd. de México, a 25 de mayo de 2016

**Servicio de Administración Tributaria
Presente:**

ID7 Gestión de Requerimientos

La información contenida en este documento es confidencial y exclusiva para la persona o la entidad a la que va dirigido. Este documento y/o cualquier documento adjunto pueden contener información de carácter privilegiado y/o estar protegidos de cualquier otra forma contra cualquier tipo de revelación de su contenido.



Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de los
Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios
No. LA-006E00001-E4-2016

“Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)”

Cd. de México, a 25 de mayo de 2016

Servicio de Administración Tributaria
Presente:

INTRODUCCIÓN

Interconecta S.A. de C.V. en adelante “**Interconecta**” desarrolla el presente documento cumpliendo con todos los requisitos solicitados en las bases de la Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de los Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-E4-2016 para la “**Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)**” y su junta de aclaraciones.

PRESENTACIÓN

La Mesa de Servicios de “**Interconecta**” será la encargada de Administrar el ciclo de vida de los requerimientos reportados hasta su solución, realizando la evaluación inicial y ejecutando las acciones de solución pertinentes con base en los Niveles de Servicio acordados y generando una base de conocimientos que pueda ser consultada por cualquier usuario en todo momento; brindando canales de comunicación eficientes y de interacción múltiple que mejoren la percepción y satisfacción de los usuarios. Asimismo, llevará a cabo el monitoreo, control, seguimiento, comunicación y cierre de los mismos.

Todo ello con base en las buenas prácticas de la Administración de los Servicios de ITIL V3, que le permitirá resolver con rapidez los requerimientos de Infraestructura Tecnológica (TI) que se presenten en el proyecto de Administración de Puestos de Servicio (APS-3).

1. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

1.1 OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo describir cómo se aprovisionará y entregará cada uno de los rubros del proceso de Gestión de Requerimientos, en cuanto a Altas, Bajas, Cambios, Reubicación, Reasignación y Proyectos o requerimientos masivos, con la finalidad de indicar las técnicas a implementar y asegurar la correcta administración, control y seguimiento sobre los tickets que se generen por algún usuario del APS-3 hacia la Mesa de Servicios de "Interconecta", durante la vigencia del contrato APS-3

1.2 ALCANCE

En ITIL, un "requerimiento" es usado como una descripción genérica para las diferentes solicitudes que se levantan en el departamento de TI por parte de los usuarios, muchos de estos requerimientos son cambios pequeños que tienen bajo riesgo, ocurren con frecuencia y requieren una tramitación coherente para cumplir con los niveles de servicio acordado.

Bajo este contexto, la Gestión de Requerimiento, será atendida por la Mesa de Servicios de "Interconecta", quien será responsable en todo momento de proporcionar soporte telefónico de primer nivel, así como canalizar y dar seguimiento a las incidencias reportadas hasta su solución.

La Mesa de Servicios de "Interconecta", dará seguimiento a la totalidad de los requerimientos reportados, buscando que sean resueltos dentro de los niveles de servicio especificados y generando una base de conocimientos que pueda ser consultada en todo momento por los usuarios autorizados para tal efecto.

1.3 ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN

Para llevar a cabo una adecuada implementación del proceso de Requerimientos y según se acuerde en las en las mesas de Planeación del arranque, Interconecta propondrá la realización de actividades, tales como:

- Ejecutar un proceso de levantamiento de información, que permita la definición de políticas para el levantamiento de los requerimientos en las diferentes Mesas de Servicio, con base en los procesos que establece el proyecto APS-3, como por ejemplo:
 - Nombre y puesto del usuario
 - Nombre del Requerimiento que se solicita
 - Localización del usuario
 - Condiciones, restricciones y excepciones preestablecidas en cada Requerimiento
 - Formatos a utilizar para el control de activos y resguardos



- “Interconecta” propone que en la Mesa de Planeación del arranque, se establezcan el catálogo de servicios que regirá en la Mesa de Servicios del SAT y Mesa de Servicios de “Interconecta”, con la finalidad de homologar los mismos, ya que este es un elemento esencial cuando se desea definir los servicios que se proveerán a los usuarios

El Catálogo de Servicio es un repositorio de información que describe los servicios otorgados. Constituye la base de conocimiento de todos los servicios ofrecidos, su forma, funcionalidad, características, componentes, costos, etc.

El Catálogo de Servicios ofrecerá las bases para proporcionar los servicios establecidos en la Sección 1 Formato de Precios Unitarios, cuyos detalles se describen en el Apéndice 08 Especificaciones Técnicas (APS-3).

Es importante resaltar que estas actividades serán administradas a través de la herramienta ITSM de “Interconecta”, la cual dentro de sus procesos cuenta con las condiciones necesarias para una correcta administración de los requerimientos.

Por medio de la herramienta ITSM se mantendrá informado a los usuarios autorizados por el APS-3, mediante el acceso directo a la herramienta respecto de la evolución del requerimiento, a través del otorgamiento de licencias concurrentes durante la vigencia del contrato sin costo para el SAT. En tanto que todos los actores que participen en la gestión de requerimientos tendrán conocimiento a través de los medios establecidos para tal efecto por el proyecto APS-3; con el objetivo de conseguir un buen funcionamiento del proceso.

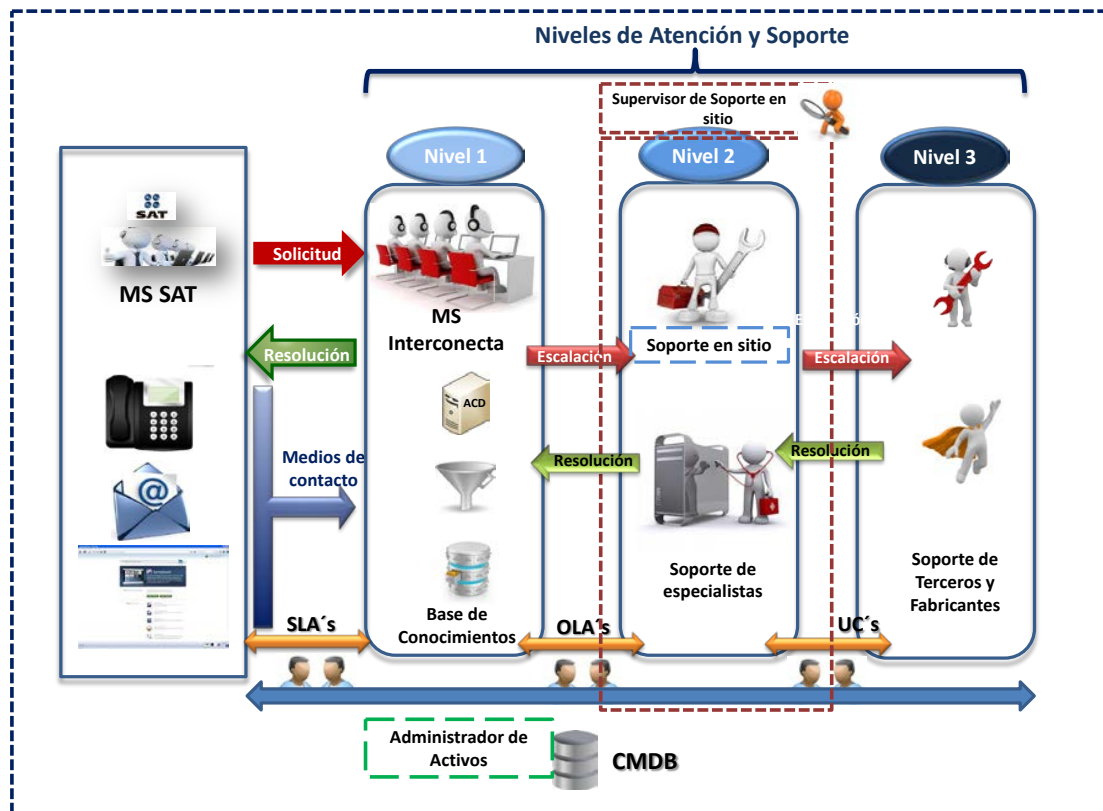
1.4 MATRIZ DE ESCALACIÓN

Con el propósito de garantizar una adecuada atención de los requerimientos y atenderlos dentro de los niveles de servicio establecidos por el proyecto APS-3 “Interconecta” propondrá en las mesas de planeación del arranque la siguiente tabla de escalamiento interno de “Interconecta”, la cual y una vez acordada por el cuerpo de gobierno APS-3, será suministrada con nombres, teléfonos y correos electrónicos para una mayor localización, en caso de requerirse.

Tabla de Escalamiento		
Nivel de Escalación	Tiempo (Minutos)	Puesto
1	Inmediato	Agente Telefónico
2	15 Minutos	Supervisor de Mesa de Ayuda
3	15 Minutos	Gerente de Mesa de Ayuda
4	30 Minutos	Líder de Implementación
5	30 Minutos	Director del Proyecto
6	30 Minutos	Director de Unidad de Negocio

2. PROCESO GENERAL DE GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

La Mesa de Servicios gestionada por “Interconecta”, será el único punto de contacto con la Mesa de Servicio SAT y/o usuarios autorizados, registrará y dará seguimiento a los diferentes eventos en la organización, mediante el proceso general de Administración de Requerimientos que a continuación se muestra:



En este tenor, “Interconecta” propondrá llevar a cabo la Gestión de Requerimientos proporcionando los medios a través de los cuales los usuarios del proyecto APS-3 puedan solicitar y recibir los Requerimientos de Servicio, apoyándose en su análisis minucioso y una vez identificado se proporcione:

- Un canal para que los usuarios de la APS-3 puedan solicitar y recibir los servicios previamente definidos por un proceso de aprobación y calificación.
- Información a los usuarios sobre las especificaciones de los servicios y el procedimiento para su obtención.
- Asistencia con información general, quejas o sugerencias.
- Consultas y entregas de todos los componentes de los requerimientos del servicio



Según se acuerde en las mesas de planeación del arranque, se podrán aplicar políticas para poder generar un requerimiento, como por ejemplo:

- Nombre del usuario y contraseña
- En caso de que sea necesaria una validación de usuario, se solicitarán datos específicos de personas autorizadas y jefes inmediatos
- Nombre del Requerimiento que se solicita
- Información adicional como errores o mensajes según sea el caso
- Respetar las Condiciones, restricciones y excepciones preestablecidas en cada Requerimiento
- Conocer el proceso que se utiliza para cumplir el Requerimiento

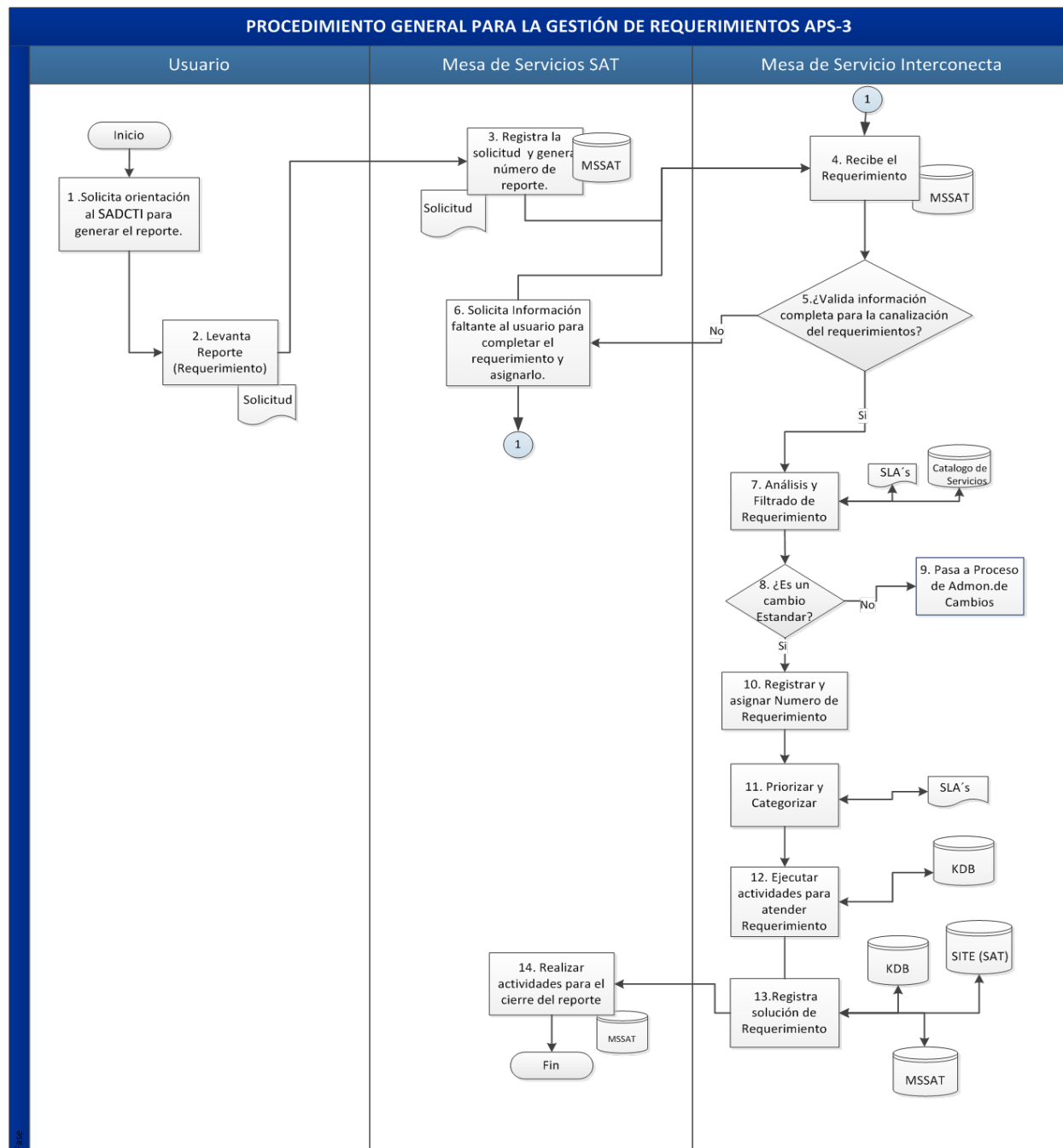
Beneficios:

- Los usuarios tendrán un solo punto de contacto para las solicitudes de servicio que requieran.
- Ya que los requerimientos estarán centralizados en la Mesa de Servicios, se podrá dar un mejor seguimiento, identificando estatus, posibles incumplimientos a los niveles de servicio, entre otros.

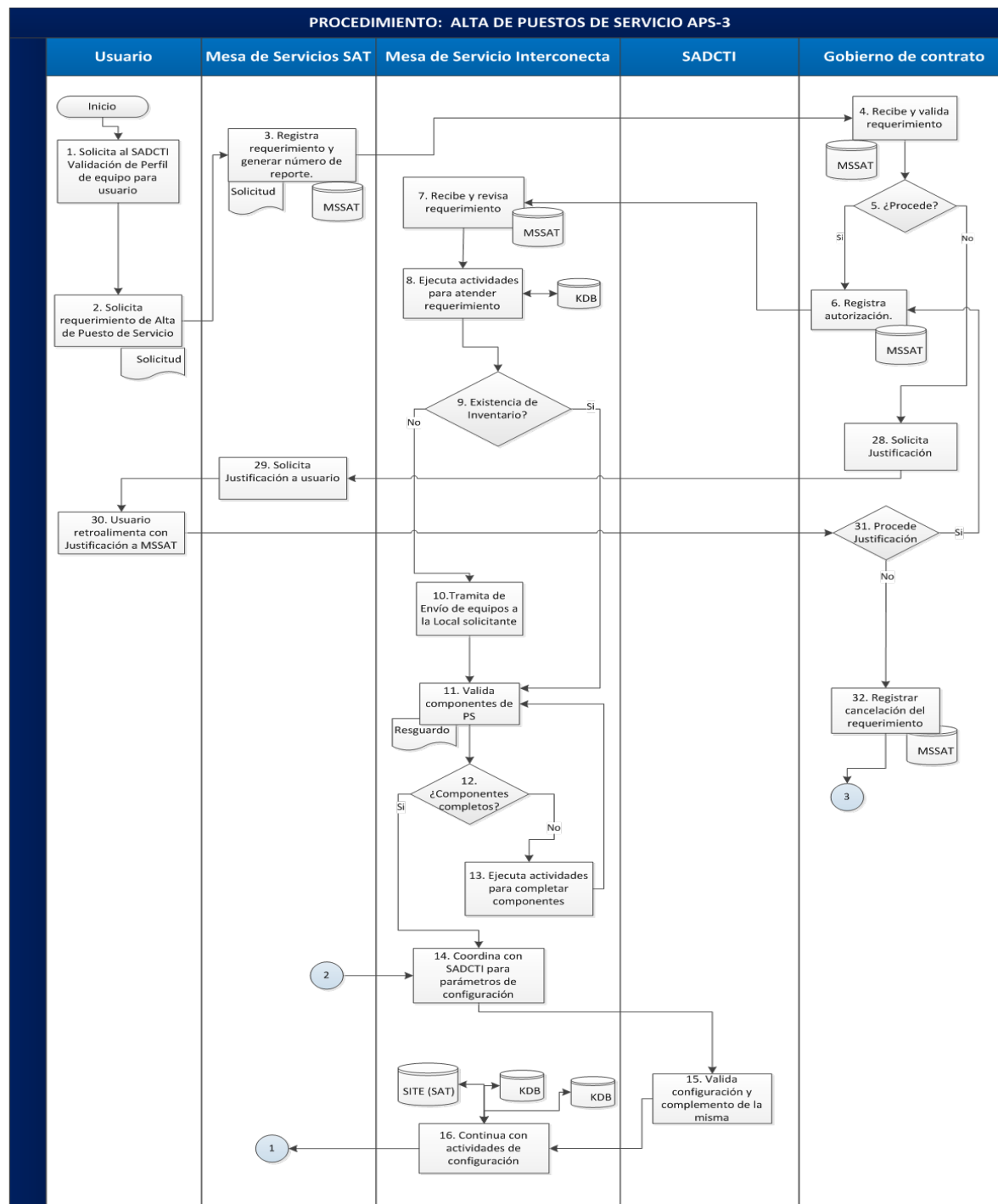
3. DIAGRAMAS DE FLUJO PARA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

A continuación se presentan, mediante diagramas específicos, los procesos que “Interconecta” aplicará para la gestión de: Altas, Bajas, Cambios, Reubicaciones, Reasignaciones, y Proyectos o Requerimiento Masivos.

3.1 Diagrama de Flujo General

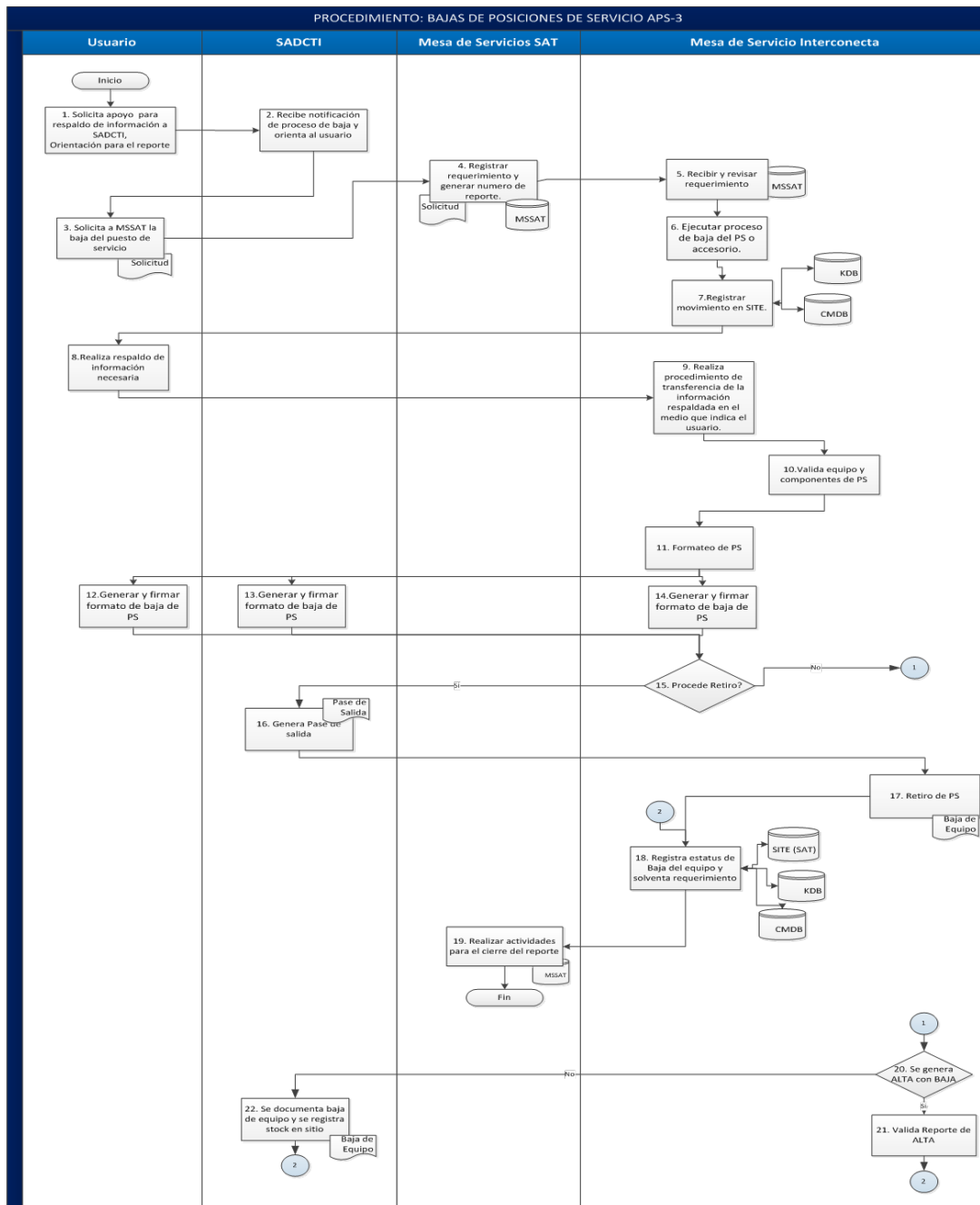


3.2 Proceso de Altas de PS”





3.3. Proceso de Bajas de PS

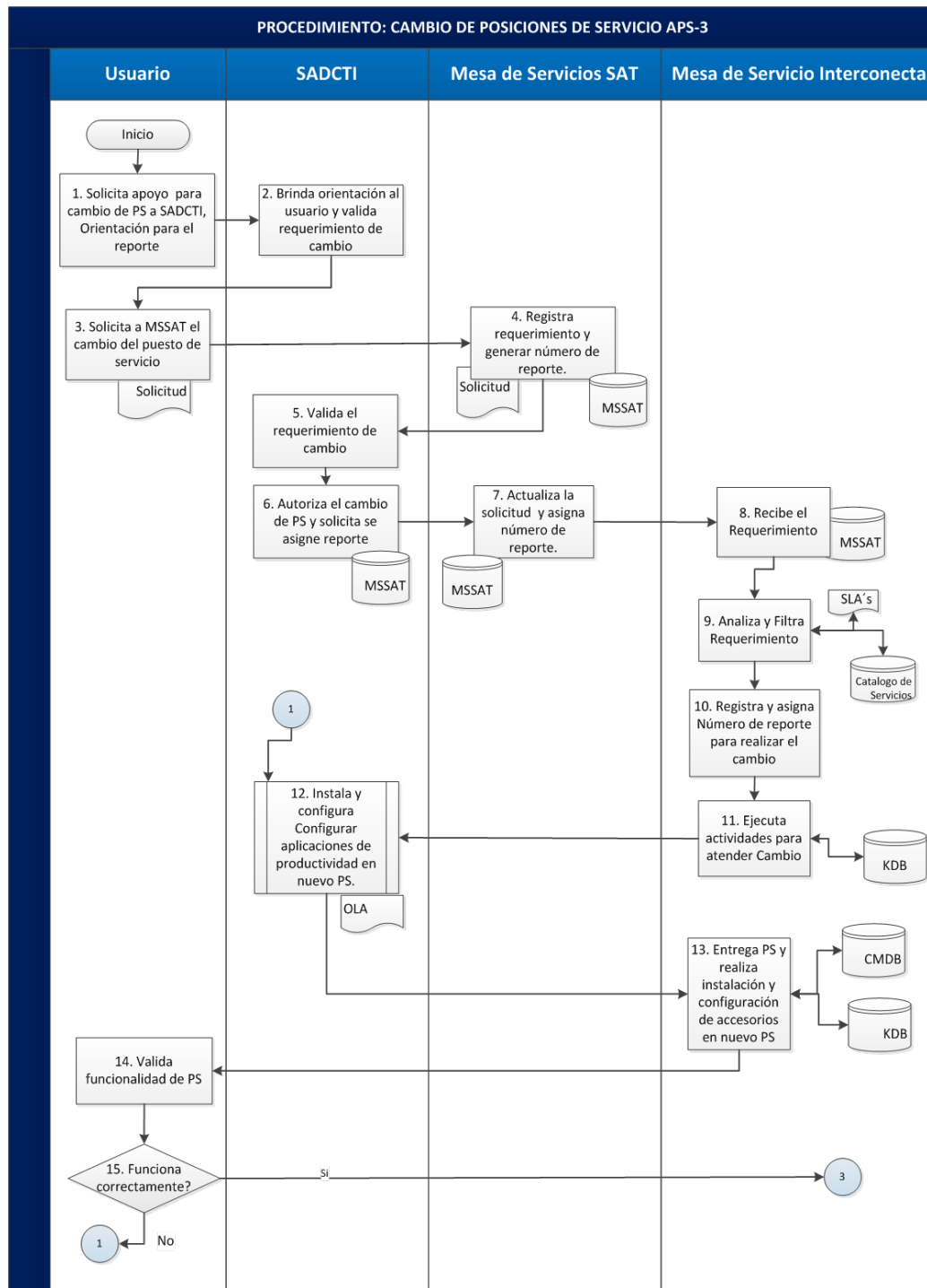


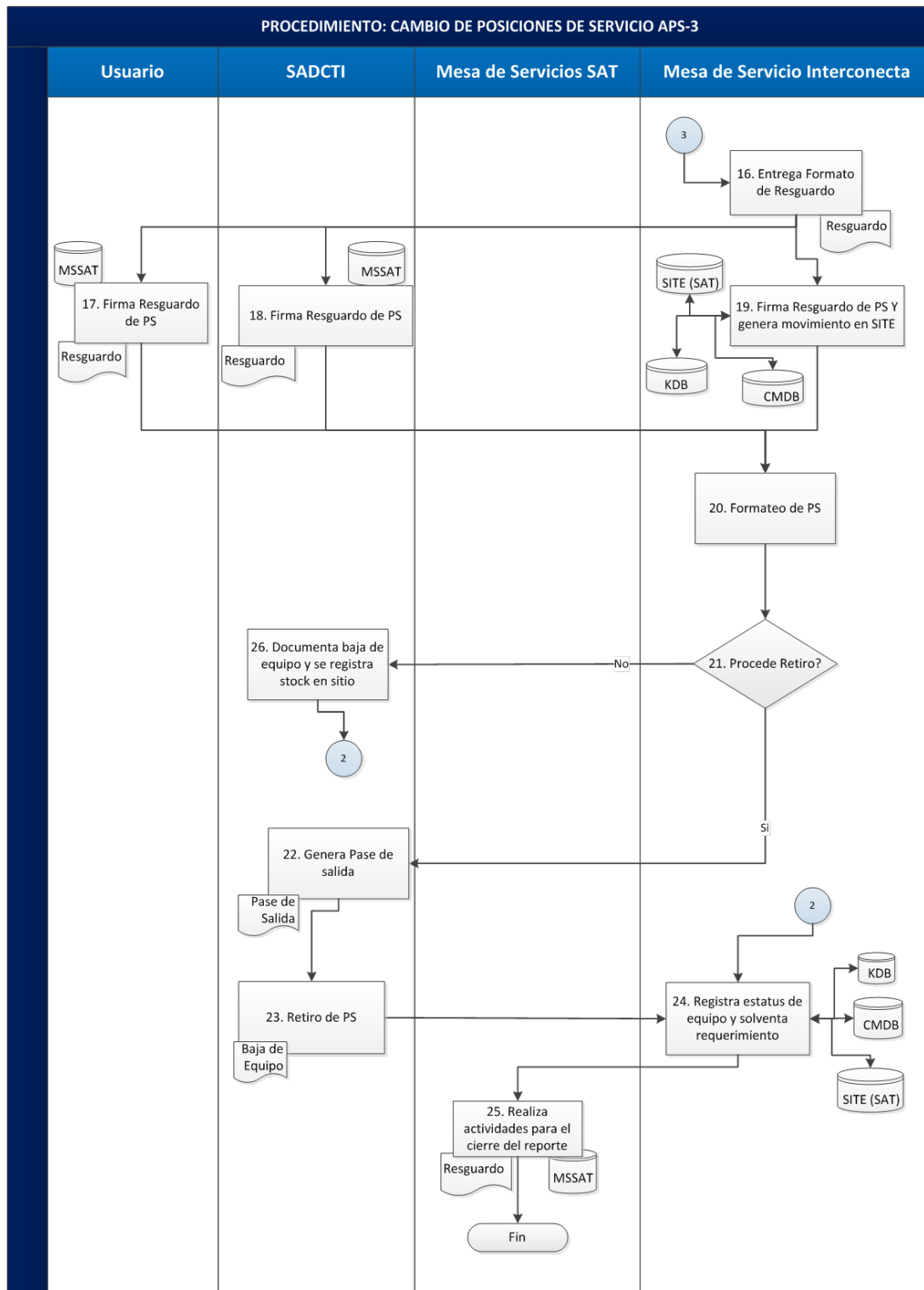


Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de los
Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios
No. LA-006E00001-E4-2016

“Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)”

3.4 Proceso de Cambios de PS”



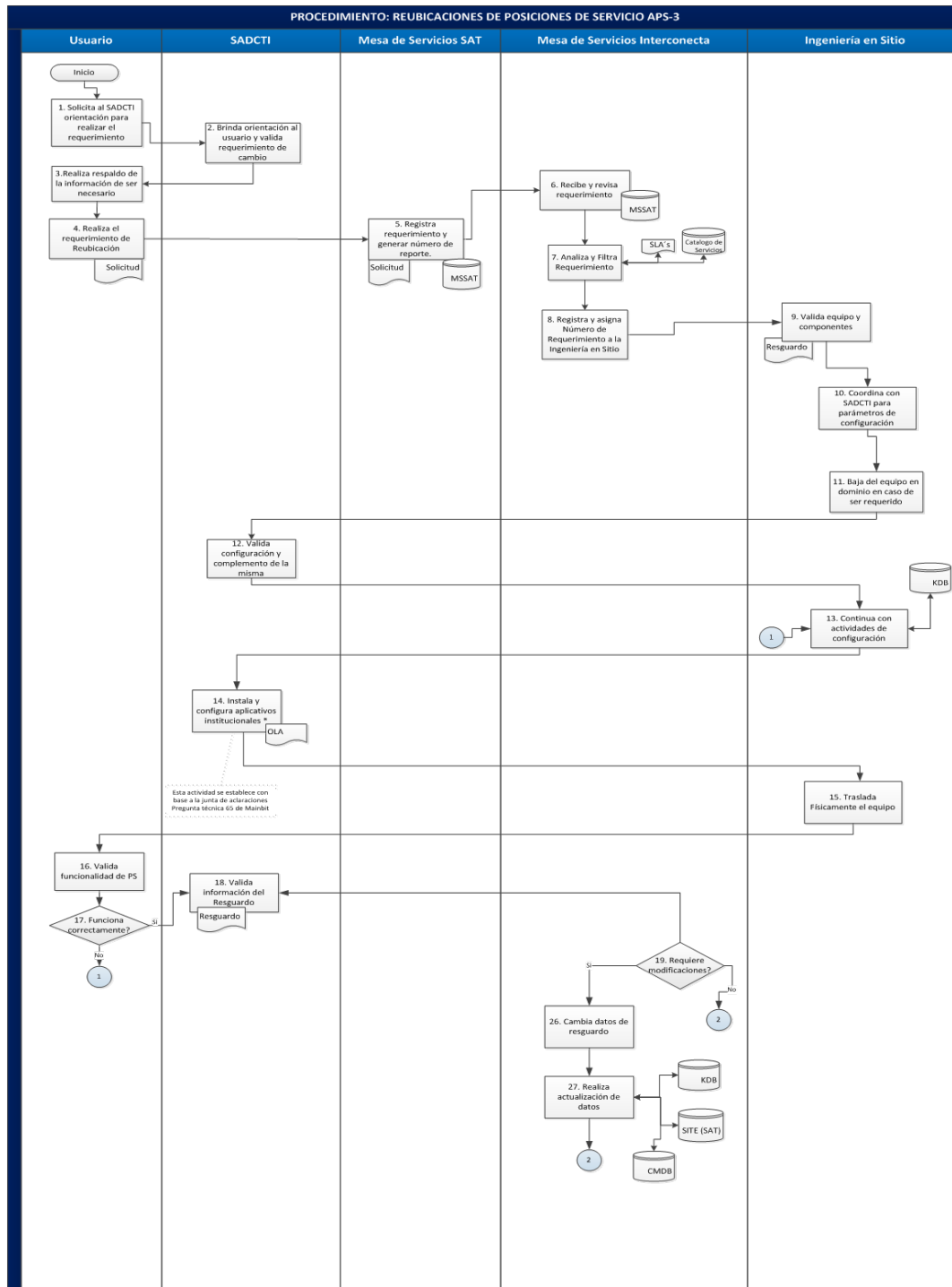


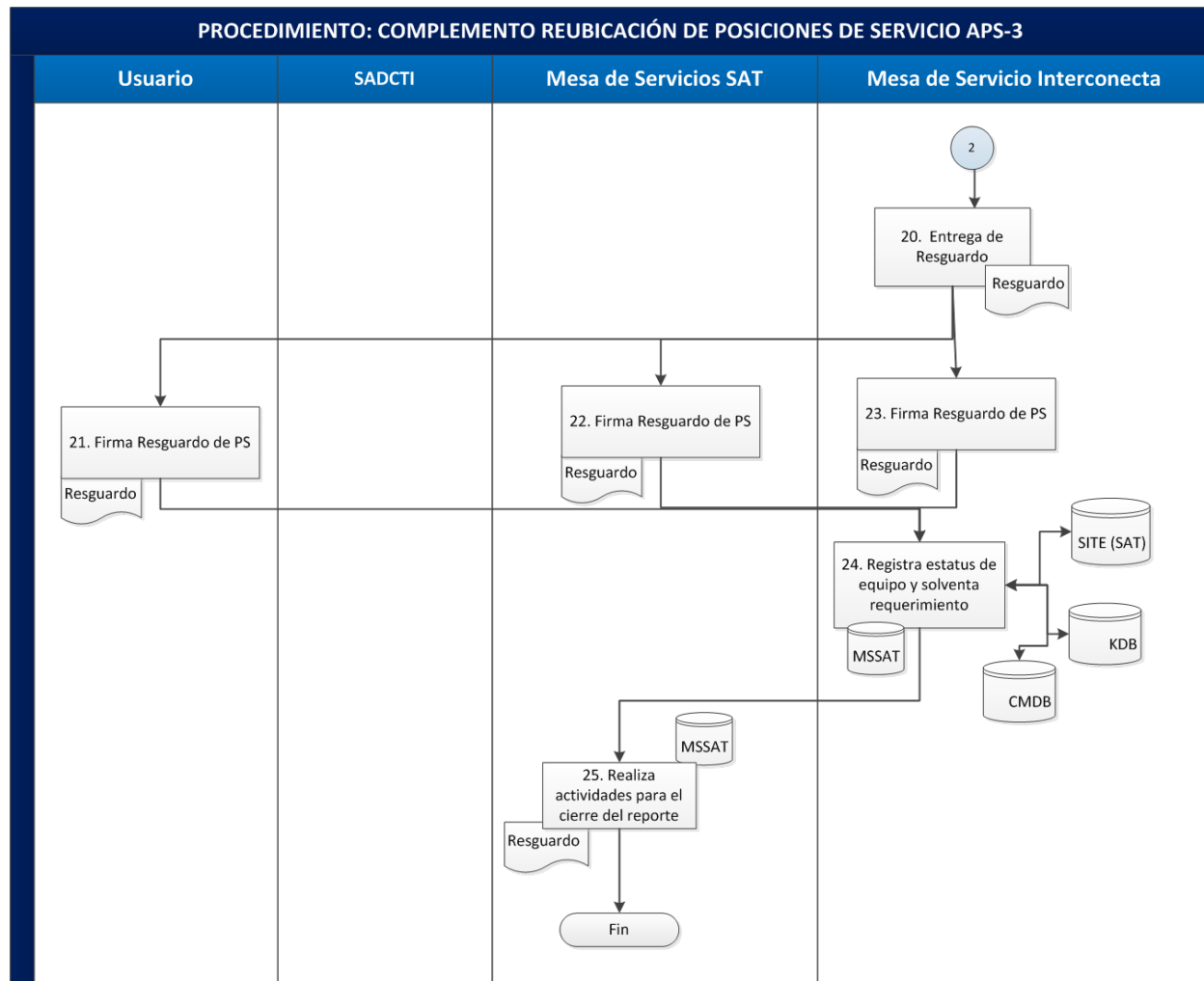


Licitación Pública Nacional Reservada de la Cobertura de los
Tratados de Libre Comercio Electrónica de Servicios
No. LA-006E00001-E4-2016

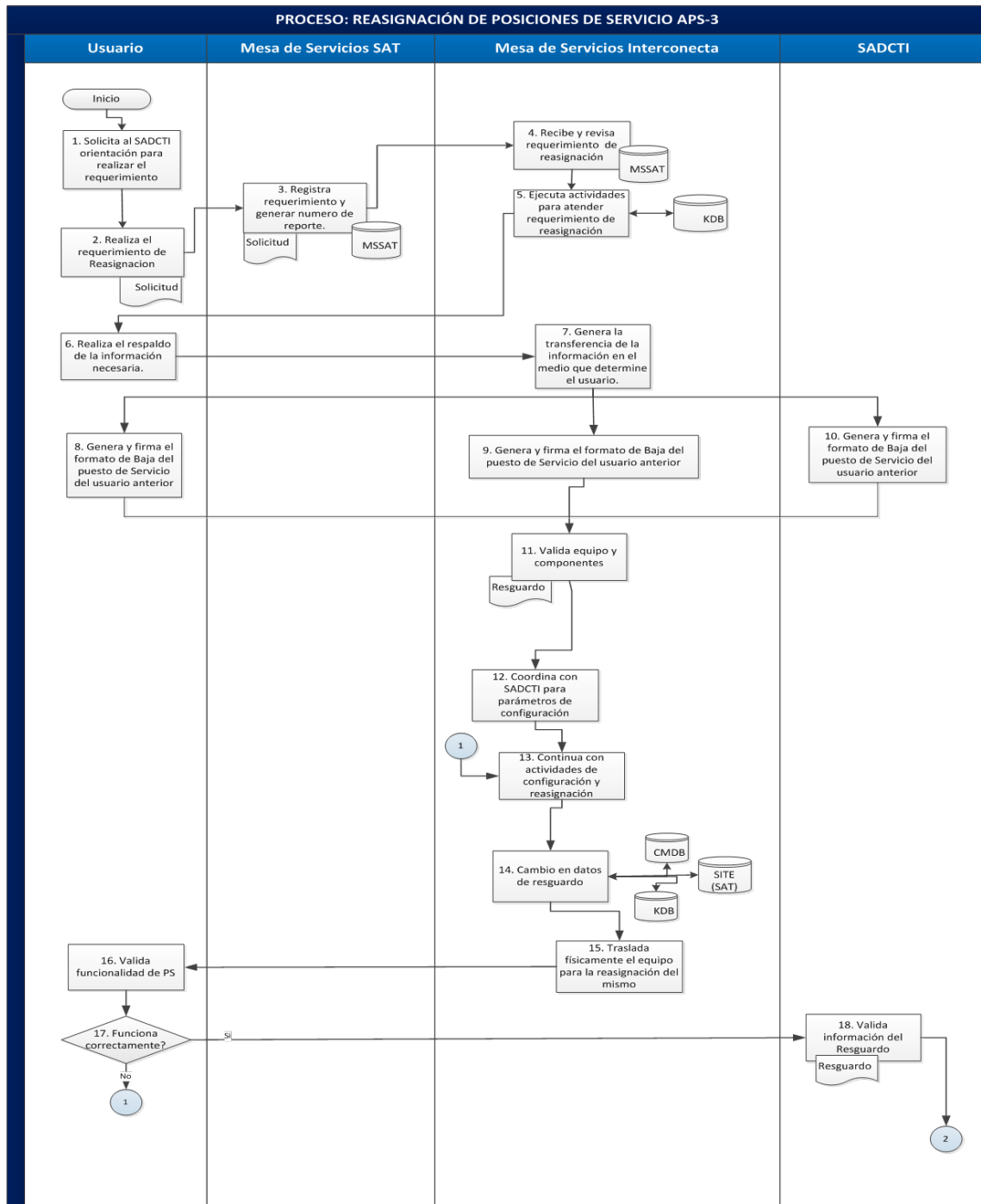
“Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)”

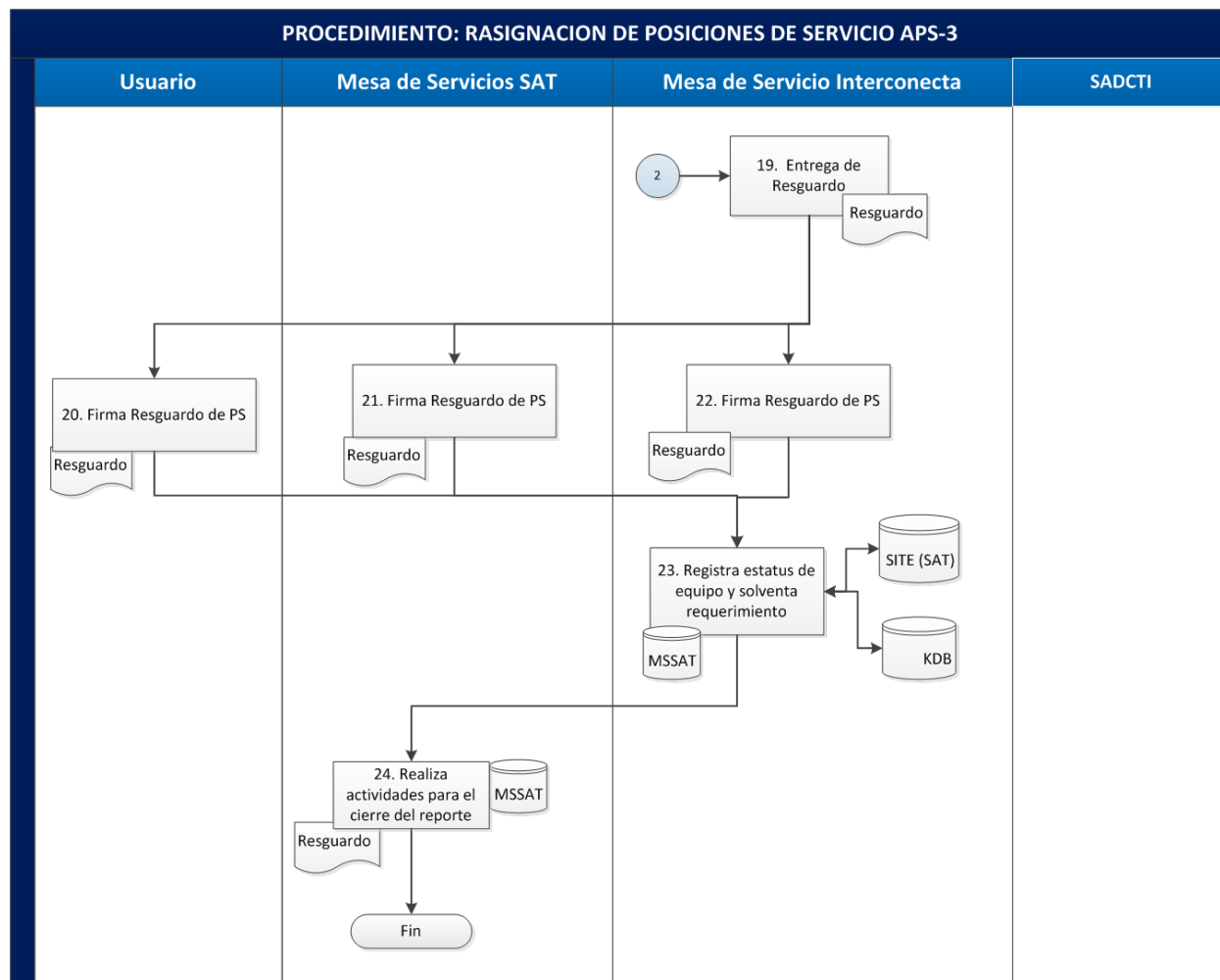
3.5 Proceso de Reubicación de PS



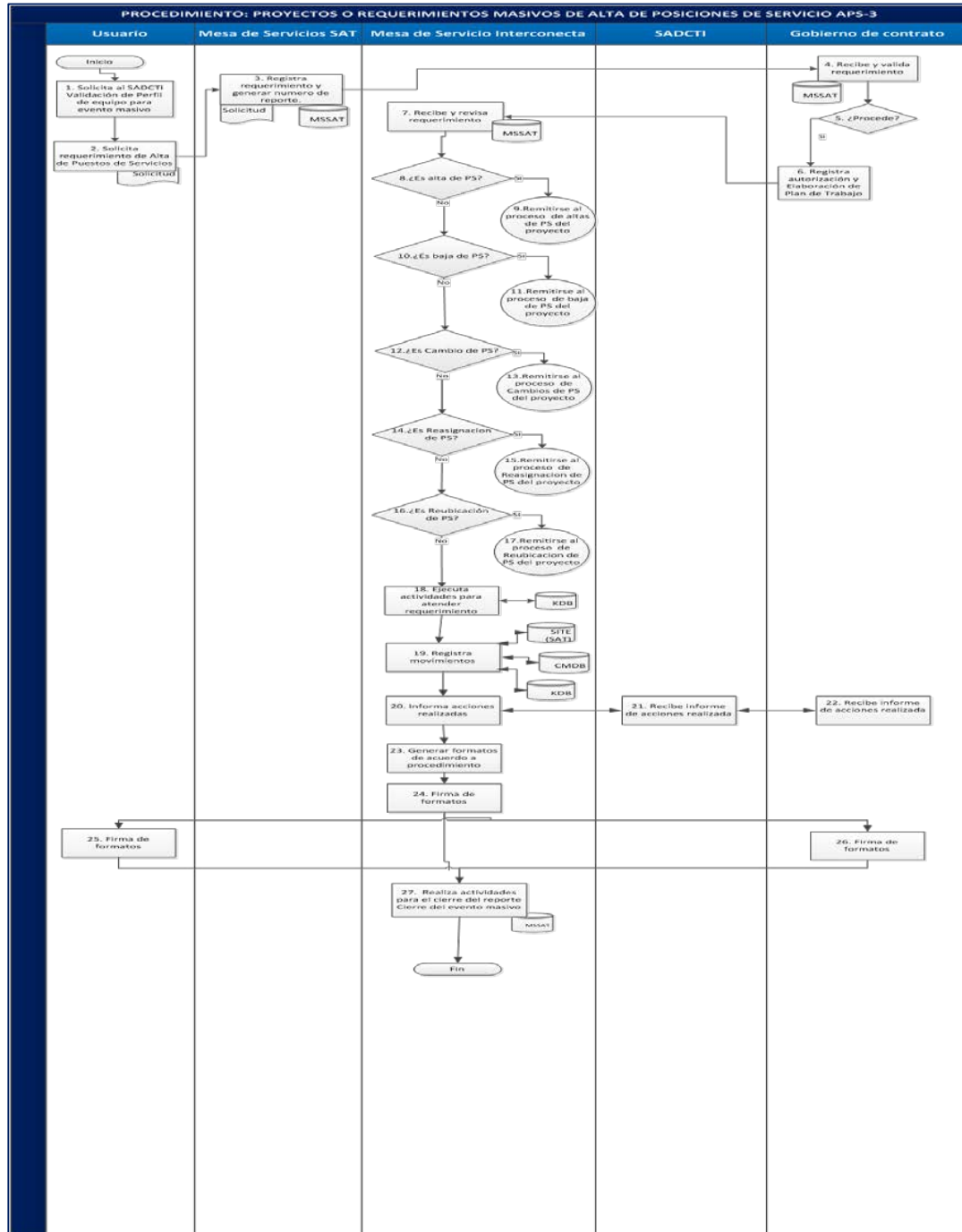


3.6 Proceso de Reasignación de PS





3.7 Proceso de Proyectos o Requerimientos Masivos de Alta de Posiciones de Servicio



4. HERRAMIENTA ITSM

La Administración de los Servicios que “**Interconecta**” oferta para el proyecto APS-3, se basa en una herramienta de gestión de servicios de tecnologías de información con un alto grado de automatización, garantizando la integración de los procesos de soporte a los servicios; dicha herramienta ofertada es Foot Prints.

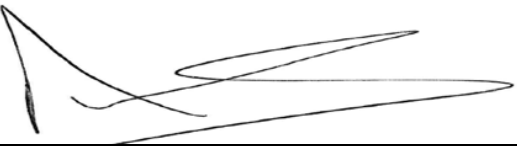
La solución ofertada para APS-3 de ITSM (por sus siglas en inglés Information Technology Service Management) cuenta con la certificación a nivel mundial sobre la funcionalidad y desempeño en la automatización de los procesos de soporte de ITIL.





La tecnología por medio de herramientas ITIL y software ITSM, permite disponer de un entorno de TI más flexible, con mayor disponibilidad, impulsando la productividad, ofreciendo además, por sus características y capacidades, la posibilidad de una integración flexible con otras herramientas, cumplir con requerimientos específicos del APS-3, contar con una solución que le ayude a tener en una sola instalación con las Mesas de Servicios, flujos y procesos necesarios para atender sus diferentes necesidades; lo que permite una mejor experiencia al usar procesos automatizados, reduciendo los tiempos de atención y costos de operación.

Atentamente



José Ángel Sánchez Suchil
Apoderado legal de
Interconecta, S.A. de C.V.