



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:**

ID8 Gestión de Incidentes y Problemas

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.



Cd. de México, a 25 de mayo de 2016

**Servicio de Administración Tributaria
Presente:**

INDICE

| | |
|--|-------------------------------|
| INTRODUCCIÓN | 2 |
| 1. GESTIÓN DE INCIDENTES | 3 |
| 1.1 OBJETIVO | 3 |
| 1.2 ALCANCE | 3 |
| 1.3 ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN..... | 4 |
| 1.4 ROLES Y RESPONSABILIDADES..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.5 1.5 MATRIZ DE ESCALACIÓN | 5 |
| 1.6 PROCESO GENERAL DE GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS | 6 |
| 2. GESTIÓN DE PROBLEMAS | 7 |
| 2.1 2.1 OBJETIVO | 7 |
| 2.2 2.2 ALCANCE | 7 |
| 2.3 2.3 ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN..... | 8 |
| 2.4 PROCESO GENERAL DE GESTIÓN PROBLEMAS..... | 8 |

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.

PRESENTACION

La finalidad de la gestión de incidentes será el recuperar de la forma más rápida y eficaz el nivel habitual de funcionamiento del servicio y minimizar en todo lo posible el impacto negativo en la organización, para asegurar que disponibilidad, la calidad y niveles de servicio se mantengan, en donde los incidentes son



cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.

En lo que respecta a la Gestión de Problemas su finalidad será minimizar su impacto desfavorable, así como prevenir la repetición de los incidentes relacionados con estos errores. Para lograr este objetivo, la Gestión de Problemas buscará llegar a su causa raíz.

1. GESTIÓN DE INCIDENTES

1.1 OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo describir cómo se aprovisionará y entregará el proceso de Gestión de Incidentes, con la finalidad de indicar las técnicas a implementar y el procedimiento para 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 “incidente” se define como una interrupción imprevista de servicios de TI o la reducción en la calidad de un servicio. Una falla en un elemento de configuración que todavía no ha afectado el servicio también es considerada un incidente.

Interconecta propone la Gestión de Incidentes alineado con las mejores prácticas de ITIL en el área de soporte para el manejo de los procesos involucrados en esta gestión, y generar avances en la entrega del servicio.

La Mesa de Servicios de “Interconecta”, dará seguimiento a la totalidad de los incidentes 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.

Asimismo la Mesa de Servicios de “Interconecta” enfocará sus procesos y actividades dirigidas a una correcta Gestión de incidentes, en donde y dentro de los principales beneficios que conllevará esta gestión, se identifican:

- Mejorar la productividad de los usuarios.
- Cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el SLA.
- Mayor control de los procesos y monitorización del servicio.
- Optimización de los recursos disponibles.
- Una CMDB más precisa pues se registran los incidentes en relación con los elementos de configuración.
- Y principalmente: mejora la satisfacción general de clientes y usuarios.

1.3 ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN

Para llevar a cabo una adecuada implementación del proceso de Incidentes y según se acuerde en las mesas de Planeación del arranque, “Interconecta” propondrá la realización de actividades que estarán alineadas a las siguientes etapas, tales como:

1. Recepción y registro del incidente.
 - Aceptación del incidente: La mesa de servicio de Interconecta tendrá la capacidad de evaluar en primera instancia, si el servicio está incluido en el acuerdo de nivel de servicios del APS-3,
 - Comprobar que el incidente no ha sido registrado: Se evitará la duplicidad de registro de incidentes, en caso de que un usuario informe sobre el mismo.
 - Asignación de código: Se planteará la posibilidad de asignar un código único a cada incidente el cual lo identificará en todos los procesos internos y en las comunicaciones con los usuarios.
 - Registro inicial: Se registrará la información necesaria en la base de datos con datos puntuales como la fecha, hora, descripción detallada del incidente, sistemas, afectados, etc.
 - Información de soporte: Se incluirá cualquier tipo de información importante para poder brindar una solución al incidente.
 - Notificación del incidente: En caso de que el incidente pueda afectar a otros usuarios, estos serán informados de manera inmediata.
2. Clasificación: A través de esta actividad se compilará la información necesaria para dar solución a un incidente. Este proceso constará de los siguientes pasos:
 - Categorización: Asignación de una categoría de acuerdo al tipo de incidente o del grupo encargado de dar solución a este.
3. Clasificar la importancia del incidente teniendo como base el impacto que ocasione y la urgencia de su resolución.
4. Escalamiento del incidente, que comprende:
 - Resolución por el Soporte de Primer Nivel: Resolver un Incidente (interrupción del servicio) en el período acordado. La meta es el restablecimiento temprano del servicio de TI, con alguna solución temporal de ser necesaria. Una vez que se constate que el Soporte de Primera Línea no puede resolver el Incidente o cuando se exceda el periodo límite propuesto para dicho nivel, el Incidente es transferido a un grupo adecuado en el soporte de segundo nivel.
 - Resolución por el Soporte de Segundo Nivel o un 3er Nivel Especializado: Resolver un Incidente (interrupción del servicio) en el período acordado. La meta es el restablecimiento temprano del servicio de TI, con alguna solución temporal de ser necesaria. En caso de que se requiera, podrán involucrarse grupos de soporte especiales.
5. Monitoreo del estado y tiempo de respuesta esperado: Monitorear constantemente el estatus del procesamiento de Incidentes pendientes, para que inmediatamente se tomen medidas que contrarresten efectos adversos en caso de que peligren los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico apartado 6. Niveles de Servicio.
6. Análisis, resolución y cierre: Esta actividad estudiará el incidente reportado, con el propósito de hallar algún incidente ya resuelto y aplicar el procedimiento que le fue asignado y dar solución al actual. Durante el ciclo de vida de los incidentes, será de vital importancia actualizar la información en las correspondientes bases de datos.
7. Una vez se le da solución al incidente “Interconecta” propondrá a consideración del cuerpo de Gobierno del APS-3 efectuar los siguientes pasos:



- Tener contacto con los usuarios, para confirmar que la solución ha sido satisfactoria.
 - Añadir la solución a la base de conocimiento (KB).
 - Reclasificar el incidente.
 - Actualizar la base de datos de configuración (SUITE Y CMDB)
8. Cierre y Evaluación: Someter el registro de Incidente al control de calidad final antes de que se dé un cierre. La meta es asegurarse de que el incidente se haya resuelto y que toda la información requerida para describir el ciclo de vida del incidente haya sido sometida con suficiencia de detalles. Además, los hallazgos de la resolución se registrarán para referencia futura.
9. Información Pro-Activa a Usuarios: Informar a los usuarios de fallas en el servicio tan pronto como se conozcan en la Mesa de Servicios de Interconecta, de modo que los usuarios se encuentren en posición de hacer ajustes ante las interrupciones. La información proactiva dada a usuarios ayuda a reducir las solicitudes sometidas por los usuarios.
10. Reportería Web. Ofrece una vista controlada a reportes. Estos reportes pueden ser detallados en línea mediante el establecimiento de filtros predefinidos. Una vez presentado el informe este puede ser exportado a diversos formatos: PDF, XLS, WORD, formato RFT. Estos reportes son generados por nuestra herramienta ITSM Foot Prints especificada en el Id 7 Gestión de Requerimientos.

Es importante resaltar que estas actividades serán administradas a través de la herramienta ITSM (por sus siglas en inglés Information Technology Service Management) de “Interconecta”, la cual dentro de sus procesos cuenta con las condiciones necesarias para una correcta administración de los incidentes.

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 incidente, 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 incidentes 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

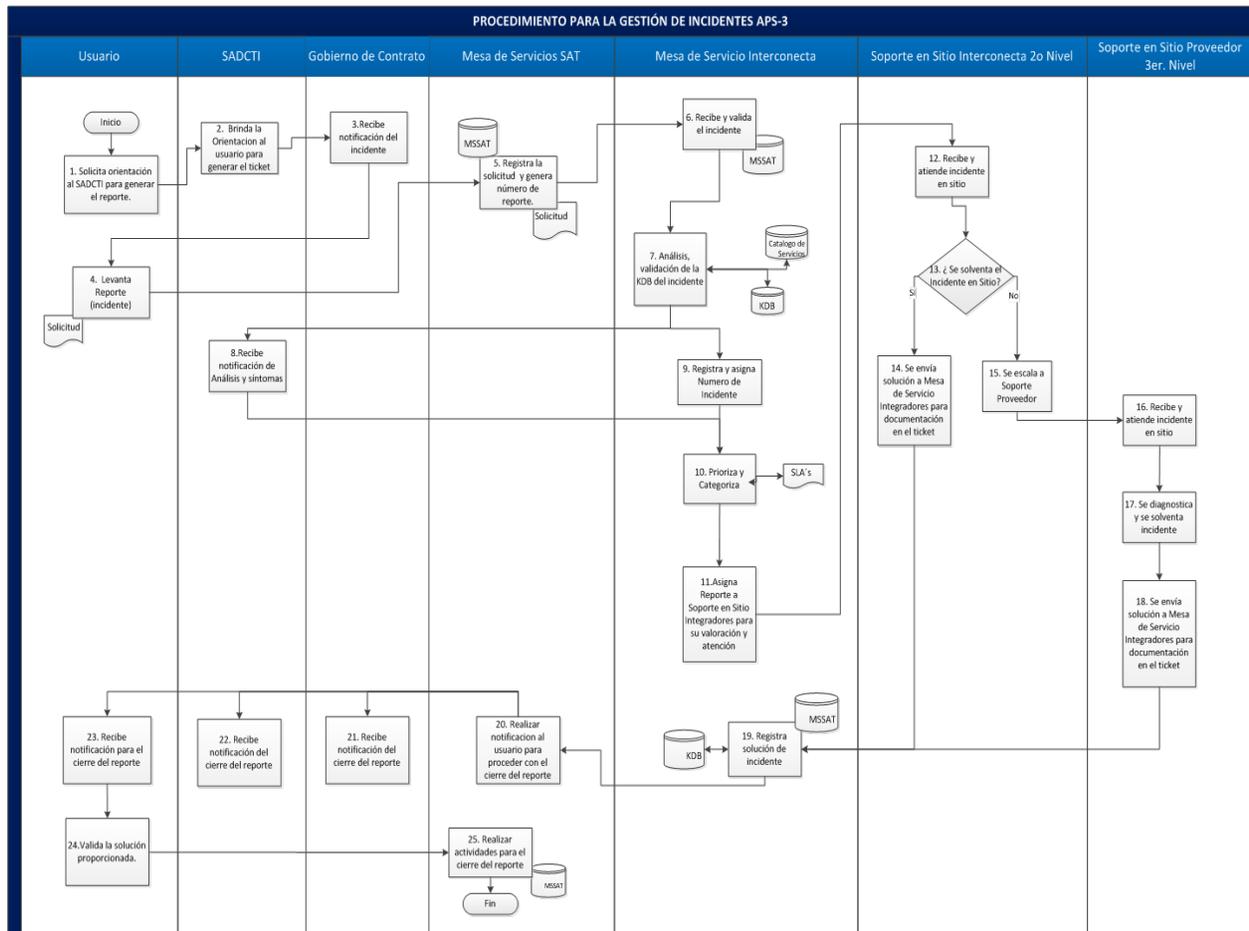
Con el propósito de garantizar una adecuada atención de los requerimientos y atenderlos dentro de los niveles de servicio establecidos por el proyecto APS-3 “Interconecta” propondrá en las mesas de planeación del arranque la siguiente tabla de escalamiento interno de “Interconecta”, la cual y una vez 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 |

| Tabla de Escalamiento | | |
|-----------------------|------------------|-------------------------------|
| Nivel de Escalación | Tiempo (Minutos) | Puesto |
| 5 | 30 Minutos | Director del Proyecto |
| 6 | 30 Minutos | Director de Unidad de Negocio |

1.5 PROCESO GENERAL DE GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

A continuación se presente el flujo propuesto para la Gestión de Incidentes:





2. GESTIÓN DE PROBLEMAS

2.1 OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo describir cómo se aprovisionará y entregará el proceso de Gestión de Problemas, con la finalidad de indicar el procedimiento y técnicas que aseguren su correcta administración, durante la vigencia del contrato APS-3

2.2 ALCANCE

En ITIL, un “problema” es la causa de uno o más incidentes, aun cuando la causa no se conoce normalmente en el momento se crea un registro de problema, un error conocido es un problema que tiene una causa raíz documentada y una solución temporal.

Cuando la Mesa de Servicio de “Interconecta” identifique que algún incidente se convierta en recurrente o tenga un fuerte impacto en la infraestructura TI, será la función de la Gestión de Problemas quien determinará sus causas y encontrar posibles soluciones.

La Gestión de Problemas tendrá como objetivo minimizar el impacto desfavorable de incidentes y problemas, así como prevenir la repetición de los incidentes relacionados con estos errores. Para lograr este objetivo, la Gestión de Problemas buscará llegar a su causa raíz.

El proceso de Gestión de Problemas se compone de dos aspectos:

Reactivo: Se interesa en resolver problemas en respuesta a uno o más eventos

Proactivo: Se interesa en identificar y resolver problemas y Errores Conocidos (KE) antes de que ocurra un incidente.

Sin embargo es importante destacar la diferencia entre:

Problema: Causa subyacente, aún no identificada, de una serie de incidentes o un incidente aislado de importancia significativa.

Error conocido: Un problema se transforma en un error conocido cuando se han determinado sus causas y sea registrado en la KEDB

La Gestión de Problemas, al interpretar la información obtenida de los tipos de fallas y problemas generados en un periodo establecido, generará un plan de solución y evitará fallas recurrentes, generará nuevos esquemas de soporte, reingeniería de procesos, cambios en componentes o establecimiento de nuevos OLAs para aseguramiento de la calidad en el Servicio.

2.3 ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN

Para llevar a cabo una adecuada implementación del proceso de Gestión de Problemas y según se acuerde en las mesas de Planeación del arranque, “Interconecta” propondrá la realización de las siguientes actividades:

- Identificar, registrar y clasificar los problemas.
- Dar soporte a la Gestión de Incidentes proporcionando información y soluciones temporales.
- Analizar y determinar las causas de los problemas y proponer soluciones.
- Elevar RFCs a la Gestión de Cambios para llevar a cabo los cambios necesarios en la infraestructura TI.
- Realizar un seguimiento post-implementación (PIR) de todos los cambios para asegurar su correcto funcionamiento, sin crear problemas de carácter secundario
- Realizar Revisiones Post Implementación (PIR) para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario
- Realizar informes que documenten no sólo los orígenes y soluciones a un problema sino que también sirvan de soporte a la estructura TI en su conjunto.
- Analizar tendencias para prevenir incidentes potenciales.

En tanto que el equipo de atención de la Mesa de Servicio de “Interconecta” deberá:

- Evitar que ocurran problemas y los incidentes resultantes
- Eliminar los incidentes recurrentes
- Minimizar el impacto de los incidentes que no se puedan evitar
- Mantener actualizada la base de conocimientos para referencia de los incidentes presentados
- Trabajar bajo una línea de gestión proactiva para la atención de problemas

Es importante mencionar que los beneficios de una correcta Gestión de Problemas permiten:

- Un aumento de la calidad general de los servicios TI.
- Minimizar el número de incidentes.
- Solucionar los incidentes más rápidamente y, generalmente, en la primera línea de soporte TI, lo que permite el ahorro recursos y escalamientos innecesarios.

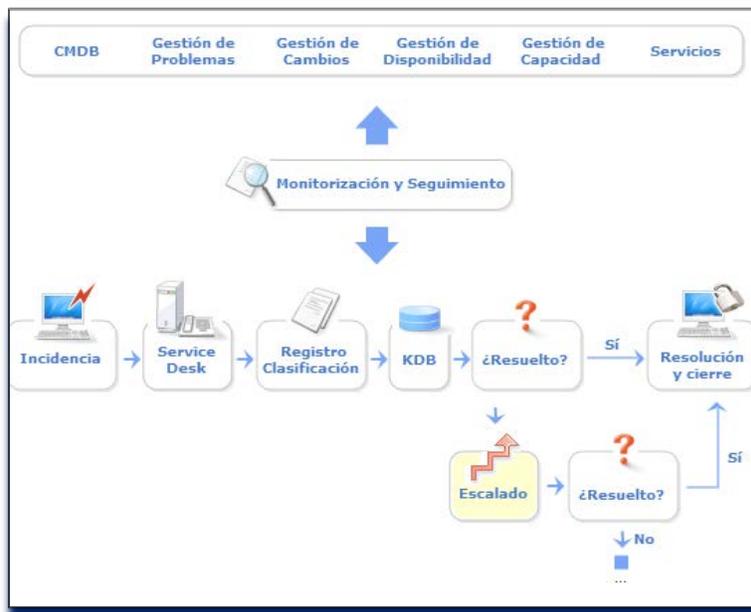
2.4 PROCESO GENERAL DE GESTIÓN PROBLEMAS

La Mesa de Servicios será la encargada de identificar y registrar el problema, categorizar y priorizar el problema, asignar recursos, validar métodos temporales en conjunto con el equipo de soporte técnico, el equipo de soporte será el encargado de investigar y diagnosticar el problema, cambiar el estado a error conocido, identificar la mejor solución permanente, crear RFC, Cerrar error conocido y documentar el cambio, basada en el marco de referencia de ITIL:

Proceso General de Gestión de Problemas



Por otro lado los principales conceptos involucrados en el proceso de Gestión de Problemas y su relación con la Gestión de Incidentes se resumen en el siguiente interactivo:





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)”

Bajo estas premisas, “Interconecta” con el compromiso y experiencia sobre este apartado, cumplirá con todo lo indicado por el APS-3.

Atentamente

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