



**Descripción de entrega y provisión del proceso
Gestión de Requerimientos**

**Carta Presentación Gestión
de Requerimientos****Mainbit, S.A. de C.V.**

Clave:
Fecha: 04-04-2016
Página: 2 de 8
Revisión: 10

Elaboró

Dueño y Gestor del proceso de Gestión de Requerimientos

Revisó

Gestor del proceso de Gestión de la Documentación.

Aprobó

Dueño del Proceso de Gestión de la Documentación.

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

	Carta Presentación Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: Fecha: 04-04-2016 Página: 3 de 8 Revisión: 10
---	---	---

Control de Cambios.**Datos de Control**

Fecha de Emisión: 04 abril de 2016.

Fecha de Próxima Revisión: Durante el 1er Semestre de 2016.

Estado de Revisión:

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 13909

	Carta Presentación Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: Fecha: 04-04-2016 Página: 4 de 8 Revisión: 10
---	---	---

CONTENIDO

1. OBJETIVO.	5
2. ALCANCE.	5
3. CATEGORÍAS PARA REQUERIMIENTOS DE SERVICIO.	6
3.1 ALTAS	6
3.2 BAJAS	6
3.3 CAMBIOS	6
3.4 REASIGNACIÓN	7
3.5 REUBICACIÓN	7
3.6 REQUERIMIENTOS MASIVOS	8

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

	Carta Presentación Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: Fecha: 04-04-2016 Página: 5 de 8 Revisión: 10
---	---	---

1. Objetivo.

Establecer la atención y solución de los requerimientos de los puestos de servicio para el servicio APS-3 solicitados por el CLIENTE asegurando el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA).

2. Alcance.

El presente documento describe los procesos de atención de los requerimientos de Altas, Bajas, Cambios, Reasignaciones, Reubicaciones y Requerimientos Masivos (ABCR) de administración de puestos de servicios de TI.

Altas: Se considera todas aquellas instalaciones de hardware y software base de un puesto de servicio, instalación de última imagen base de software, integración de la red LAN (Física y Lógica). Crear, modificar o borrar perfiles de usuario.

Bajas: Se considera todo aquel retiro de los puestos de servicio o accesorios que después de haber sido instalado y asignado a un usuario, sea retirado a solicitud del cliente.

Cambios: Se considera como la sustitución de un perfil de puesto de servicio por otro bajo las mismas características o superiores.

Reasignación: Se considera al cambio de resguardante del puesto de trabajo o accesorio en caso de así requerirse por temas de operación en el mismo inmueble.

Reubicación: Consiste en el movimiento o reubicación física del PS o accesorios que se soliciten dentro de en un mismo inmueble.

Requerimientos Masivos: Son los requerimientos ABCR del servicio que se tomaran en cuenta a partir de 20 puestos de servicio o accesorios en adelante.

	Carta Presentación Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: Fecha: 04-04-2016 Página: 6 de 8 Revisión: 10
---	---	---

3. Categorías para Requerimientos de servicio.

A continuación se describe la entrega y provisión del proceso Gestión de Requerimientos, que abarca las técnicas para implementar y gestionar los procesos de Altas, Bajas, Cambios, Reasignación, Reubicación y Requerimientos Masivos, los mismos que serán implementados por MAINBIT SA de CV para el servicio APS-3 en caso de quedar adjudicado.

3.1 Altas¹

El proceso de Altas para la gestión de requerimientos proporcionada por **MAINBIT SA de CV** incluye la instalación de hardware y software para los puestos de servicio, así como la carga de imagen de software asegurando la configuración e integración de la red LAN y física del cliente.

El procedimiento de altas contemplará la creación, modificación y borrado de los perfiles definidos por el mismo cliente, tomando en consideración la configuración de correo electrónico, intranet del cliente, cifrado de disco duro, configuración de los accesorios y conectividad de los puestos de servicios, llevando la correcta logística para el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.

3.2 Bajas²

El procedimiento de Bajas para la gestión de requerimientos proporcionada por **MAINBIT SA de CV** en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, incluirá la desinstalación y formateo de equipo de los puestos de servicios del cliente, teniendo en consideración el respaldo de información, el cual el mismo usuario será el responsable de efectuarlo antes de proceder a dar de baja el Puesto de Servicio. **MAINBIT SA de CV** realizará el respaldo de la información al medio magnético, óptico o de algún otro tipo que el usuario proporcione, borrado seguro o formateo a bajo nivel del disco duro, asegurando la ejecución del proceso de baja del puesto de servicio o accesorios indicados por el cliente, considerando la baja de hostname, retiro de componentes, accesorios del PS, tomando en cuenta que cada movimiento de ABCR tendrá que ser registra en SITE del cliente.

Mainbit SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, será responsable de generar en conjunto con el cliente los formatos de baja y resguardos de los puestos de servicio o accesorios, asegurando que en cada uno de estas solicitudes se contenga la confirmación firmada por el usuario.

3.3 Cambios³

El procedimiento de Cambios para la gestión de requerimientos proporcionada por **MAINBIT SA de CV** en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, se incluirá el envío y recepción de todos los puestos de servicio o accesorios con solicitudes de cambios, El usuario será el responsable de efectuar el respaldo de su

¹ El proceso de Altas se describe en el documento PR-AAC-05_Proceso de Alta de PS

² El proceso de Bajas se describe en el documento PR-AAC-06_Proceso de Baja de PS

³ El proceso de Cambios se describe en el documento PR-AAC-07_Proceso de Cambio de PS

	Carta Presentación Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: Fecha: 04-04-2016 Página: 7 de 8 Revisión: 10
---	---	---

información (Archivos de trabajo) previo al cambio de su PS, en caso de que el usuario no cuente con algún dispositivo para realizar su respaldo, se apoyará de la SADCTI para llevar a cabo el procedimiento.

El proceso de cambios integrará la instalación de imagen base actualizada del nuevo puesto de servicio asignado al usuario, así como la integración de la red LAN física y lógica del PS, configurando todos los accesorios adjuntos, teniendo en consideración el cifrado de disco duro y registros de todo movimiento de ABCR en SITE del cliente.

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, solicitará la baja de hostname del puesto de servicio anterior y formateo de equipo para su utilización, asignación previa o lo que determine el cliente, a su vez será responsable de generar en conjunto con el cliente los formatos de baja y resguardos de los puestos de servicio o accesorios, asegurando que en cada uno de estas solicitudes se contenga la confirmación firmada por el usuario.

3.4 Reasignación⁴

Para las reasignaciones **MAINBIT SA de CV** en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, considerará la baja del hostname anterior, la entrega de hoja de liberación, formateo bajo nivel del disco duro, restauración del respaldo de la información del usuario y movimiento físico del equipo y/o accesorios, realizando la integración a la red LAN del cliente en la nueva ubicación del PS.

Los criterios para las reasignaciones serán establecidos por parte del cliente y **MAINBIT SA de CV**, será responsable de proporcionar personal técnico en sitio como soporte, administración e instalación del servicio.

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, proporcionará el proceso de la Gestión de Requerimientos que contiene y registra los movimientos mediante la aplicación del cliente, estos son generados en SITE del cliente y registrados mediante los requerimientos de ABCR, los cuales incluyen las bajas de hostname de los puestos de servicios anteriores a la solicitud requerida, la instalación y configuración para acceso a red LAN de los PS, la generación del respaldo de información requerida para realizar la transferencia mediante el medio necesario que determine el mismo usuario.

Mainbit SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, será responsable de generar en conjunto con el cliente los formatos de baja y resguardos de los puestos de servicio o accesorios, asegurando que en cada uno de estas solicitudes se contenga la confirmación firmada por el usuario.

3.5 Reubicación⁵

Serán todas aquellas reubicaciones o traslado del PS y accesorios al área destino, habilitación y configuración, así como la confirmación de la correcta operación del PS o accesorios.

MAINBIT SA de CV tendrá la responsabilidad de realizar las reubicaciones acordadas previamente con el cliente, desde el formateo del PS (cuando aplique) previo al traslado.

⁴ El proceso de Reasignación se describe en el documento PR-AAC-09 Proceso de Reasignación de PS

⁵ El proceso de Reubicación se describe en el documento PR-AAC-08_Proceso de Reubicación de PS

	Carta Presentación Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: Fecha: 04-04-2016 Página: 8 de 8 Revisión: 10
---	---	---

3.6 Requerimientos Masivos⁶

Los requerimientos masivos del servicio se tomarán en cuenta a partir de 20 puestos de servicio o accesorios en adelante. Este tipo de requerimientos se ejecutarán en coordinación con personal del cliente en conjunto con los diferentes administradores y proveedores de servicio.

Los requerimientos se tendrán que solicitar a la mesa del servicio del cliente con por lo menos 5 días de anticipación para su ejecución.

El procedimiento de Requerimientos Masivos para el proceso de ABCR y actualización masiva de imagen base incluye realizar y entregar el plan de actividades necesarios para la ejecución de actividades solicitadas por el cliente, asegurando el envío, reubicación, retiro o instalación de los puestos de servicio, registrando cada uno de los movimientos en SITE.

Mainbit SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, será responsable de generar en conjunto con el cliente los formatos de baja y resguardos de los puestos de servicio o accesorios, asegurando que en cada uno de estas solicitudes se contenga la confirmación firmada por el usuario.

Fin del Documento

⁶ El proceso de Requerimientos Masivos se describe en el documento PR-AACC-10_Proceso de Requerimientos Masivos de PS

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 13914