



Proceso de Gestión de Requerimientos

**Procedimiento de Gestión de
Requerimientos****Mainbit, S.A. de C.V.**

Clave: PR-InGe-01
Fecha: 04-04-2016
Página: 2 de 23
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.

Control de Cambios.

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.

**Procedimiento de Gestión de
Requerimientos****Mainbit, S.A. de C.V.**

Clave: PR-InGe-01
Fecha: 04-04-2016
Página: 3 de 23
Revisión: 10

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: 13960

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 4 de 23 Revisión: 10
---	---	---

CONTENIDO

1.	OBJETIVO.	5
2.	ALCANCE.	5
3.	DEFINICIONES CLAVE.	5
4.	MAPA DEL PROCESO DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO.	7
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO	8
6.	ROLES Y RESPONSABILIDADES.	11
	DUEÑO DEL PROCESO.....	11
	MESA DE SERVICIO (1ER NIVEL DE SOPORTE).....	11
	GRUPOS DE SOPORTE (2DO NIVEL DE SOPORTE).....	11
7.	MATRIZ RACI.	11
8.	POLÍTICAS.....	13
9.	ASIGNACIÓN DE PRIORIDADES A REQUERIMIENTOS	14
	CRITERIOS DE IMPACTO.	14
	CRITERIOS DE URGENCIA.	14
	MATRIZ IMPACTO VS URGENCIA.	14
10.	CATEGORÍAS PARA REQUERIMIENTOS DE SERVICIO.	15
	10.1 ALTAS.....	15
	10.1.1 MATRIZ RACI ALTAS.....	16
	10.2 BAJAS.....	16
	10.2.1 MATRIZ RACI BAJAS.....	17
	10.3 CAMBIOS.....	17
	10.3.1 MATRIZ RACI CAMBIOS.....	18
	10.4 REASIGNACIÓN.....	19
	10.4.1 MATRIZ RACI DE REASIGNACIÓN.....	19
	10.5 REUBICACIÓN.....	20
	10.5.1 MATRIZ RACI DE REUBICACIÓN.....	20
	10.6 REQUERIMIENTOS MASIVOS	21
	10.6.1 MATRIZ RACI DE REQUERIMIENTOS MASIVOS.....	21
11.	HABILITACIÓN DE PUESTOS DE SERVICIOS TEMPORALES	22
12.	ESTRUCTURA DE LA MESA DE SERVICIO.	22
	NIVEL 1 MESA DE SERVICIO.	22
	NIVEL 2 GRUPOS DE SOPORTE.....	22
13.	PUNTOS DE CONTROL Y MEJORA (PCM).....	23
14.	MEDICIÓN/ANÁLISIS.....	23

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.

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 5 de 23 Revisión: 10
---	---	---

1. Objetivo.

Establecer la atención y solución de los requerimientos de los puestos de servicio solicitados por el cliente asegurando el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA).

2. Alcance.

El presente procedimiento cubre la atención de los requerimientos de altas, bajas, cambios, reasignaciones, reubicaciones y requerimientos masivos (ABCR) de administración de puestos de servicios de TI.

Se procederá a ejecutar las actividades mencionadas con una notificación vía correo por parte del cliente con al menos 5 días de anticipación.

3. Definiciones Clave.

De acuerdo a las prácticas utilizadas por Mainbit S.A. de C.V., los siguientes son conceptos clave que se requieren para hacer una interpretación adecuada de este documento.

Herramienta. Software (CA Service Desk 14.1) Utilizado para la administración de la Mesa de Servicio.

Solicitud de Servicio. Es todo requerimiento de un cliente/usuario hace a Mainbit que implica el consumo de recursos. Normalmente es para solicitar algún tipo de apoyo, soporte o duda de alguno de los servicios de TI ya existentes.

Solicitud de Cambio. Requerimiento para realizar un cambio en cualquier componente de la infraestructura que dé soporte a un servicio de TI.

Hoja de Servicio: Es el documento donde se registra la información del Incidente o Solicitud y es firmado por el usuario y este fungirá como evidencia de aceptación de la entrega del servicio.

Configuration Management Data Base (CMDB). Base de Datos usada que contiene todos los detalles de cada Elemento de Configuración (CI) y detalla las relaciones entre estos.

Base de Conocimiento (BDGC) base de datos para la gestión del conocimiento, provee los medios para la recolección, organización y recuperación de conocimiento.

Escalamiento: Ocurre cuando se involucra a personal de más autoridad y/o experiencia, en el momento que un Incidente no puede ser solucionado dentro del tiempo acordado.

Mesa de Servicio. Principal punto de contacto desde donde los clientes y usuarios de los servicios APS-3, inician/levantan Requerimientos de Servicio.

Grupo de soporte. Especialista o grupo de especialistas en un área de conocimiento requerida para la operación y/o soporte de los servicios APS-3.

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.

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 6 de 23 Revisión: 10
---	---	---

Impacto. Una medida del efecto de un Incidente, Problema o Cambio en los Procesos de Negocio. El Impacto está a menudo basado en cómo serán afectados los Niveles de Servicio. El Impacto y la Urgencia se emplean para asignar la Prioridad.

Urgencia: Es la velocidad necesaria de solución. Un impacto alto no tiene necesariamente que ser resuelto de inmediato.

Prioridad: Representa el tiempo objetivo y los esfuerzos fijados para ofrecer una solución y es obtenida de la siguiente fórmula:

Prioridad = Impacto + Urgencia

Tiempo de Atención: Tiempo que el agente de la Mesa de Servicio se tarda en contactar al usuario para iniciar el diagnóstico o atención de una Solicitud de Servicio.

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.

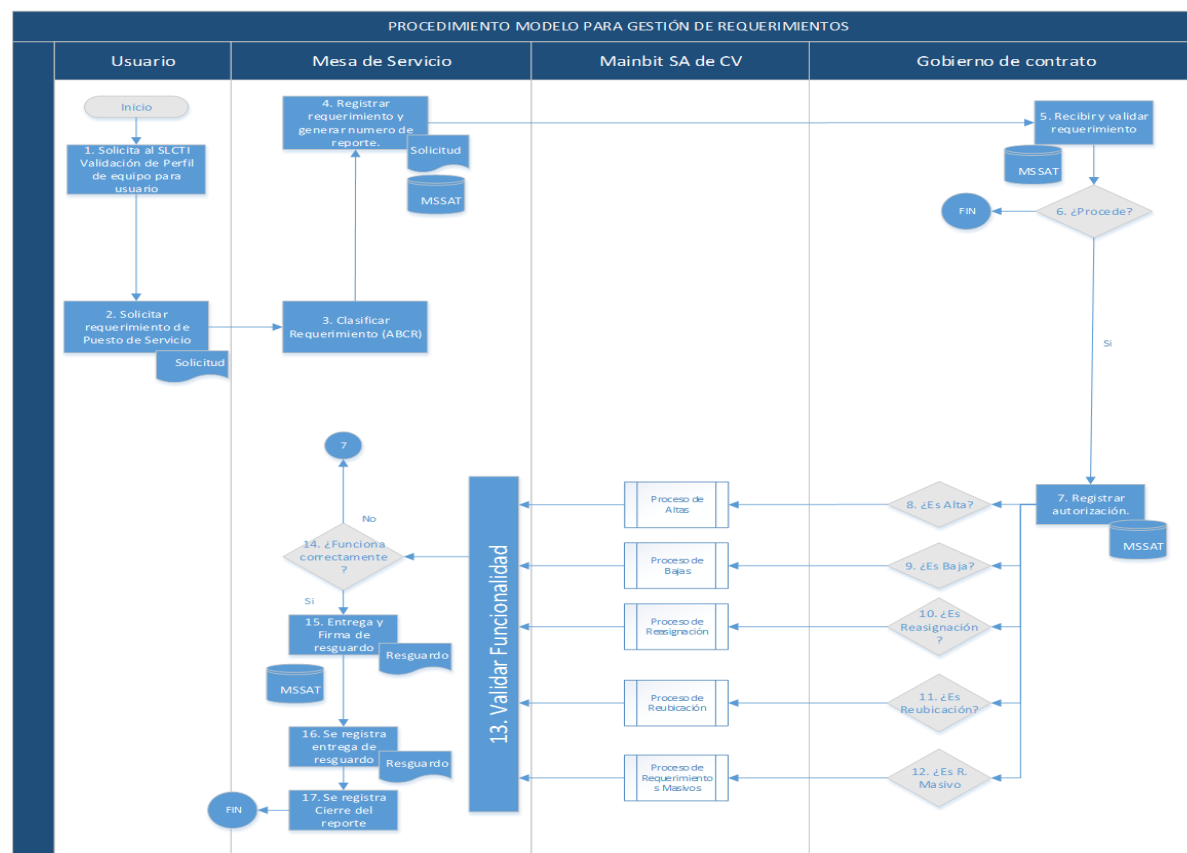
PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

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: 13963

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 7 de 23 Revisión: 10
---	---	---

4. Mapa del Proceso de Requerimientos de Servicio.



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.

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 8 de 23 Revisión: 10
---	---	---

5. Descripción del Proceso de Requerimientos de Servicio

No.	Actividad	Rol	Por Evento	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
1	Inicio		Por Evento	Inicio del proceso			
2	Reporta	Usuario	Por Evento	Solicita al SADCTI Validación de Perfil de equipo para usuario	Solicitud del reporte	Requerimiento	Requerimiento Clasificado en sistema
3	Reporta	Usuario	Por Evento	Solicitar requerimiento de Puesto de Servicio	Solicitud del reporte	Requerimiento	Requerimiento Clasificado en sistema
	Clasificar	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Todos los requerimientos de servicio registrados serán clasificados con base en los siguientes criterios: 1. Altas 2. Bajas 3. Cambios 4. Reasignación 5. Reubicación 6. Requerimientos Masivos 7. Instalación Masiva de Imagen	Requerimiento de Servicio Registrado	Requerimiento de Servicio Clasificado	Requerimiento Clasificado en sistema
4	Registra	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Se registran todas las solicitudes de servicio que sean recibidas en la Mesa de Servicio, a través de los canales definidos que son: • Integración vía web services Teléfono • Correo	• Integración vía web services • Correo Electrónico • Llamada Telefónica	Requerimiento registrado	Requerimiento registrado

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.



	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 9 de 23 Revisión: 10
---	---	---

No.	Actividad	Rol	Por Evento	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
5	Recibir y validar requerimiento	Gobierno de Contrato	Por Evento	Se valida el requerimiento recibido por MSAT	Requerimiento de Servicio Registrado	Registrar autorización	Requerimiento registrado
6	Verificación de Autorización	Gobierno de Contrato	Por Evento	Se verifica en nivel de soporte que corresponda al acuerdo de nivel de servicio	Solicitud de Soporte con estatus de registrada y clasificada	Solicitud de Soporte con estatus de registrada, clasificada y se valida el nivel de servicios para la atención del requerimiento	Requerimiento autorizado en sistema
7	Prioriza	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Una vez que el requerimiento ha sido clasificado se asigna una prioridad, la prioridad es una categoría empleada para identificar la importancia de un requerimiento. Representa el tiempo objetivo y los esfuerzos fijados para ofrecer una solución y es obtenida de la siguiente fórmula: Prioridad = Impacto + Urgencia	Requerimiento de Servicio Clasificado	Requerimiento de Servicio Clasificado	Requerimiento Clasificado en sistema
8	Asignar Solicitud de Servicio	Mesa de Servicio (1er. Nivel de Soporte)	Por Evento	Se realiza la asignación al Grupo de Soporte correspondiente.	Solicitud Completa	Solicitud Asignada	Solicitud Asignada en Sistema (Estatus Asignado)
9	Investigación y Diagnóstico	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Los Grupos de Soporte recibirán, investigarán y diagnosticarán todos los requerimientos asignados. En caso de existir una asignación incorrecta se regresará la solicitud a la Mesa de Servicio para su asignación correcta.	Requerimiento Escalado	Requerimiento Diagnosticado	Requerimiento diagnosticado y registrado en sistema
10	¿Es Asignado al Grupo de Soporte de 2do Nivel??	Mesa de Servicio (1er. Nivel de Soporte)	Por Evento	Si es "SI" ir a la actividad 10. Si es "NO" ir a la actividad 11.	Solicitud Asignada	Solicitud Asignada a Grupo de Soporte	Solicitud Asignada a Grupo de Soporte en Sistema

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.



	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 10 de 23 Revisión: 10
---	---	--

No.	Actividad	Rol	Por Evento	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
11	Investigación y Diagnóstico	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Se escala requerimiento al siguiente nivel de soporte. El grupo de soporte o proveedor asignado investigara y diagnosticara la solución requerida	Requerimiento Escalado	Requerimiento Diagnosticado	Requerimiento diagnosticado y registrado en sistema
12	Validar funcionalidad	Mesa de Servicio	Por Evento	Se aplica la solución del requerimiento y se pregunta si se resuelve. Si el requerimiento se resolvió con éxito ir al punto 13, si no continuar con al punto 10 hasta su solución.	Solución al requerimiento de servicio	Requerimiento con solución	Requerimiento posible solucionado y registrado en sistema
13	Entrega y firma de resguardo	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Mesa de servicio verifica la entrega y firma del resguardo exitoso.	Requerimiento de servicio	Resguardo	Requerimiento solucionado y registrado en sistema
14	Se registra entrega de resguardo	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Mesa de Servicio registra resguardo firmado por el usuario.	Requerimiento de servicio	Resguardo	Requerimiento solucionado y registrado en sistema
13	Resolución & Restauración	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Mesa de Servicio y/o Grupos de Soporte documentarán las acciones que se ejecutaron como parte de la solución del requerimiento.	Requerimiento de servicio	Requerimiento de servicio	Requerimiento solucionado y registrado en sistema
14	Completa & Cierra	Usuario / Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Una vez que se tiene el visto bueno del usuario de la solución del requerimiento, se documentarán las acciones y se dará por cerrada la solicitud.	Requerimiento atendido	Requerimiento cerrado	Requerimiento cerrado en sistema
15	Fin		Fin	Fin del proceso			

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.



	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 11 de 23 Revisión: 10
---	---	--

6. Roles y Responsabilidades.

Dueño del proceso

- Gestionar y mantener el Procedimiento de Gestión de Requerimientos.
- Garantizar la efectividad y cumplimiento del procedimiento.
- Identificar y corregir las desviaciones del procedimiento.
- Generar las políticas que apoyen a la correcta operación del procedimiento.
- Difundir y comunicar el Procedimiento.
- Seguimiento desde el levantamiento de una Solicitud o Requerimiento hasta el cierre del mismo.

Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte).

- Analizar todos los Requerimientos recibidos.
- Registrar, Clasificar y Priorizar todos los Requerimientos.
- Asignar los Requerimientos de servicio a los grupos de soporte para su atención.
- Dar Seguimiento a todos los Requerimientos que haya asignado.
- Recibir y Atender los Requerimientos que le hayan sido asignados.
- Investigar y diagnosticar los Requerimientos (incluyendo resoluciones donde sea posible).
- Solucionar todos los Requerimientos asignados.
- Documentar las soluciones aplicadas en la atención de los Requerimientos asignados. Es dueño de los Requerimientos (no es responsable de la solución).
- Informar el avance del o los Requerimientos de servicios durante su ciclo de vida.
- Validar que todos sus Requerimientos, tengan el visto bueno del usuario,
- Enviar las Encuestas al Cliente de insatisfacción de los Requerimientos atendidos.
- Cerrar todos los Requerimientos recibidos.

Grupos de Soporte (2do Nivel de Soporte).

- Recibir y Atender los Requerimientos que le sean asignados por la Mesa de Servicio.
- Investigar y diagnosticar los Requerimientos (incluyendo resoluciones donde sea posible).
- Solucionar todos los Requerimientos asignados.
- Documentar las soluciones aplicadas en la atención de los Requerimientos asignados.

7. Matriz RACI.

En la matriz RACI se definen e identifican las responsabilidades relacionadas con la ejecución del proceso, Servicio para definir roles y responsabilidades (Matriz de Autoridad).

Clave	Descripción	
R	Responsable	(Encargado) Rol que realiza la actividad y es responsable por su ejecución.
A	Accountable	(Responsable) Rol que se encarga aprobar la actividad y asegurarse de que se realice correctamente. Normalmente también se identifica como el Dueño del proceso.
C	Consulted	(Consultado) Rol que posee información para iniciar o para terminar la actividad.
I	Informed	(Informado) Rol que será informado sobre el progreso y resultados la actividad.

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.



Procedimiento de Gestión de Requerimientos

Mainbit, S.A. de C.V.

Clave: PR-InGe-01
 Fecha: 04-04-2016
 Página: 12 de 23
 Revisión: 10

Requerimientos de Servicio.

Actividades	Rol				
	Usuario	Dueño del Proceso	Gestor del Proceso	Mesa de Servicio	Grupo de Soporte
Enviar Solicitud	R	A			
Recibir Solicitud		A	I/C	R	
¿La Solicitud Contiene la información completa?		A	I/C	R	
Notificar		A	I/C	R	
Completar y Enviar Información	R	A	I/C		
Analizar		A	I/C	R	
Registrar		A	I/C	R	
Clasificar		A	I/C	R	
Priorizar		A	I/C	R	
Asignar		A	I/C	R	
¿Es Asignado al Grupo de Soporte a 2do. Nivel?		A	I/C	R	
Recibir		A	I/C		R
Investigar y Diagnosticar		A	I/C	R	R
Solucionar y Documentar		A	I/C		R
Completar		A	I/C	R	
Cerrar		A	I/C	R	

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: 13969

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 13 de 23 Revisión: 10
---	---	--

8. Políticas.

- Todos los Requerimientos de Servicio se registrarán en la herramienta CA Service Desk 14.1 de gestión de **MAINBIT SA de CV**.
- Cuando el cliente/usuario lo solicite, se le mantendrá informado sobre el progreso en la resolución de su requerimiento de Servicio reportada.
- Se alertará por adelantado al cliente sobre si los niveles de servicio acordados no se pueden satisfacer, las acciones a tomar serán acordadas con él.
- Si los objetivos del servicio no son cumplidos deberá informarse al cliente y a las partes interesadas y escalar de acuerdo a la Matriz de Escalamiento (Sección 12)
- Los Requerimientos registrados que estén mal clasificados, priorizados, asignados y/o no detallados, no podrán ser cancelados y serán reasignados por la Mesa de Servicio.
- Cuando se detecte que uno o varios Requerimientos estén ocasionando un problema, se canalizará al gestor de problemas. Ver Procedimiento para la Gestión de Problemas de Clave PR-PrGe-01.
- Cuando la solución de un requerimiento implique un cambio tipificado en el Procedimiento de Gestión de Cambios de Clave PR-CaGe-01, este se gestionará de acuerdo a dicho procedimiento.
- Todos los Requerimientos que se deriven de una Liberación o Despliegue deberán ser notificados al Gestor de Liberación y Despliegue y serán gestionados por el Procedimiento de Requerimientos de Clave PR-InGe-01.
- Las gestiones de las Requerimientos de servicio se realizarán de acuerdo al ciclo de vida de la solicitud:

Categoría Estatus	Descripción
Registrado	Se recibe la petición para su atención.
Asignado	Se le asigna la solicitud a un especialista.
En Proceso	La solicitud está siendo atendida por el grupo asignado.
En Autorización	La Solicitud requiere Autorización.
En Solución	La Solicitud fue solucionada.
Atendido	La Solicitud ha sido atendida.
Completado	La solicitud ha sido ejecutada.
Cerrada	La solicitud ha sido atendida y resuelta con el VoBo. Del usuario.

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: 13970



Procedimiento de Gestión de Requerimientos

Mainbit, S.A. de C.V.

Clave: PR-InGe-01
 Fecha: 04-04-2016
 Página: 14 de 23
 Revisión: 10

9. Asignación de Prioridades a Requerimientos

Asignar la prioridad a un requerimiento es necesario cuando se presentan dos o más eventos simultáneos y es necesario tener un criterio para su atención.

La mejor práctica de ITIL® definen a la prioridad como la suma de la urgencia y el impacto.

Criterios de Impacto.

A continuación, se establecen los criterios para determinar el impacto de un incidente o una solicitud:

Tipo	Descripción
Alta	Se definirá en las mesas de planeación, entre el cliente y MAINBIT SA de CV
Media	Se definirá en las mesas de planeación, entre el cliente y MAINBIT SA de CV
Baja	Se definirá en las mesas de planeación, entre el cliente y MAINBIT SA de CV

Criterios de Urgencia.

A continuación, se establecen los criterios para determinar la urgencia de un incidente:

Tipo	Descripción
Alta	Se definirá en las mesas de planeación, entre el cliente y MAINBIT SA de CV
Media	Se definirá en las mesas de planeación, entre el cliente y MAINBIT SA de CV
Baja	Se definirá en las mesas de planeación, entre el cliente y MAINBIT SA de CV

Matriz Impacto vs Urgencia .

De acuerdo a los criterios para determina el impacto y la urgencia de los requerimientos se presenta a continuación la matriz para determinar la prioridad.

Impacto		Urgencia		
		Alto	Medio	Bajo
	Alto	1	2	3
	Medio	2	3	4
	Bajo	3	4	4

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: 13971

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 15 de 23 Revisión: 10
---	---	--

REQUERIMIENTOS DE SERVICIO		
Código	Prioridad	Tiempo Compromiso Atención
1	Alta	Se definirá en las mesas de planeación, entre el cliente y MAINBIT SA de CV
2	Media	
3	Baja	

Nota: El Tiempo de Atención y Solución se tomará dentro del horario de soporte de 9 a 19 horas.

10. Categorías para Requerimientos de servicio.

Los Requerimientos de servicio serán categorizados en el sistema informático de gestión de Requerimientos de acuerdo a las siguientes categorías mínimas:

REQUERIMIENTOS
SOLICITUD DE BAJA
SOLICITUD DE ALTA
SOLICITUD DE CAMBIO
SOLICITUD DE REASIGNACIÓN
SOLICITUD DE REUBICACIÓN
REQUERIMIENTOS MASIVOS

10.1 Altas

El procedimiento 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.

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.

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 16 de 23 Revisión: 10
---	---	--

10.1.1 Matriz RACI Altas

En la matriz RACI se definen e identifican las responsabilidades relacionadas con la ejecución del proceso, Servicio para definir roles y responsabilidades (Matriz de Autoridad).

Clave	Descripción	
R	Responsable	(Encargado) Rol que realiza la actividad y es responsable por su ejecución.
A	Accountable	(Responsable) Rol que se encarga aprobar la actividad y asegurarse de que se realice correctamente. Normalmente también se identifica como el Dueño del proceso.
C	Consulted	(Consultado) Rol que posee información para iniciar o para terminar la actividad.
I	Informed	(Informado) Rol que será informado sobre el progreso y resultados la actividad.

Actividades	Rol					
	Usuario	Dueño del Proceso	Administrador del contrato	Mesa de Servicio	SADCTI	Grupo de Soporte
Generar solicitud ante la MS del cliente.	R		I	I,C	C	
Enviar y recibir PS o accesorio.		R		I	I	R
Registrar movimiento en SITE.		R	I		I	
Instalar imagen base actualizada.		R				R
Integrar a la red LAN (física y lógica).		R			I	R
Configurar aplicaciones de productividad.		R			I	R
Cifrar disco duro.	I	R			I	R
Configurar accesorios.		R	I			R
Generar y firmar resguardo de PS.	R	R	I		R	
Solventar solicitud ante la MS.	I	R	I	I	I	
Verificar solución	R			I		
Cerrar Requerimiento		I	I	R	I	I

10.2 Bajas

El procedimiento de Bajas para la gestión de requerimientos proporcionada por **MAINBIT SA de CV** 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

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.

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 17 de 23 Revisión: 10
---	---	--

cliente, teniendo en consideración 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 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.

10.2.1 Matriz RACI Bajas

Actividades	Rol					
	Usuario	Dueño del Proceso	Administrador del contrato	Mesa de Servicio	SADCTI	Grupo de Soporte
Generar solicitud ante la MS del cliente.	R		I	R	I	
Ejecutar proceso de baja del PS o accesorio.		R		I		R
Registrar movimiento en SITE.		R	I		I	
Respalidar información.	R	I				
Transferir información en el medio que determine el usuario.	R	R				
Solicitar baja de Hostname.		R	I		I	
Formatear PS.	I	R				
Generar y firmar formato de baja de PS.	R	R	I		I	
Retirar PS, componentes y accesorios.	I	R	I		I	
Solventar solicitud ante la MS SAT.	I	R	I		I	
Verificar solución	R			I		
Cerrar Requerimiento		I	I	R	I	I

10.3 Cambios

El procedimiento de Cambios para la gestión de requerimientos proporcionada por **MAINBIT SA de CV** en caso de quedar adjudicado, 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 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 procedimiento 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

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.

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 18 de 23 Revisión: 10
---	---	--

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 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.

10.3.1 Matriz RACI Cambios

Actividades	Rol					
	Usuario	Dueño del Proceso	Administrador del contrato	Mesa de Servicio	SADCTI	Grupo de Soporte
Generar solicitud ante la MS del cliente.	R		I	R	C	
Enviar y recibir PS o accesorio.		R			I	
Registrar movimientos en SITE.		R	I		I	R
Instalar imagen base actualizada en nuevo PS.		R			I	R
Integrar a la red LAN (física y lógica) en nuevo PS.		R			I	R
Configurar aplicaciones de productividad en nuevo PS.		R			I	R
Cifrar disco duro en nuevo PS.	I	R			I	R
Configurar accesorios en nuevo PS.		R	I			R
Respalidar información.	R	I			I	R
Transferir información en el medio que determine el usuario.	R	R			I	R
Solicitar baja de Hostname de PS anterior.		R	I	I	I	
Formatear PS.	I	R		R	I	R
Generar y firmar resguardo de PS y formato de baja.	R	R	I		R	
Solventar solicitud ante la MS SAT.		R	I	C	I	R
Verificar solución	R			I		
Cerrar Requerimiento		I	I	R	I	I

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.

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 19 de 23 Revisión: 10
---	---	--

10.4 Reasignación

Para las reasignaciones **MAINBIT SA de CV** 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 ser adjudicado 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 puestos de servicio, la generación del respaldo de información requerida para realizar la transferencia mediante el medio necesario que determine el mismo usuario.

Mainbit SA de CV 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.

10.4.1 Matriz RACI de Reasignación

Actividades	Rol					
	Usuario	Dueño del Proceso	Administrador del contrato	Mesa de Servicio	SADCTI	Grupo de Soporte
Generar solicitud ante la MS SAT.	R		I	R	C	
Registrar movimientos en SITE.		R	I		I	R
Solicitar baja de Hostname de PS anterior.		R	I		I	R
Respalidar información.	R	I			I	I
Transferir información en el medio que determine el usuario.	R	R			I	R
Generar y firmar formato de baja de PS del usuario anterior.	R	R	I		R	R
Instalar y configurar el PS para acceso a la red LAN al nuevo usuario.		R			I	R
Generar y firmar resguardo de PS o accesorio.	R	R	I		R	R
Solventar solicitud ante la MS SAT.		R	I		I	R

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.

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 20 de 23 Revisión: 10
---	---	--

Verificar solución	R			R		
Cerrar Requerimiento		I	I	R	I	I

10.5 Reubicación

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.

10.5.1 Matriz RACI de Reubicación

Actividades	Rol					
	Usuario	Dueño del Proceso	Administrador del contrato	Mesa de Servicio	SADCTI	Grupo de Soporte
Generar solicitud ante la MS SAT.	R		I		C	
Respaldo de la información, en caso de aplicar.	R	I			I	
Realizar movimiento o reubicación física del PS o accesorio.	I	R			I	R
Instalar y configurar el PS para acceso a la red LAN al nuevo usuario.		R			I	R
Registrar movimiento en SITE.		R	I		I	R
Generar y firmar resguardo de PS.	R	R	I		R	R
Solventar solicitud ante la MS SAT.		R	I		I	R
Verificar solución	R			R		
Cerrar Requerimiento		I	I	R	I	I

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.

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 21 de 23 Revisión: 10
---	---	--

10.6 Requerimientos Masivos

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 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 asegurando la generación.

Mainbit SA de CV 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.

10.6.1 Matriz RACI de Requerimientos Masivos

Actividades	Rol					
	Usuario	Dueño del Proceso	Administrador del contrato	Mesa de Servicio	SADCTI	Grupo de Soporte
Generar solicitud ante la MS SAT.	R		I	R	C	
Realizar y entregar plan de actividades		R	I			
Enviar, reubicar, retirar o instalar PS o accesorio según sea el requerimiento.		R			I	R
Registrar movimientos en SITE.		R	I		I	R
Generar y firmar resguardos de PS y formatos de baja según sea el requerimiento.	R	R	I		R	R
Solventar solicitud ante la MS SAT.		R	I		I	R
Verificar solución	R			R		
Cerrar Requerimiento		I	I	R	I	I

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.

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 22 de 23 Revisión: 10
---	---	--

11. Habilitación de Puestos de Servicios Temporales

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, tomará en cuenta la habilitación de PS temporales, los cuales consisten en poner en operación una volumetría de servicios que serán empleados eventualmente para campañas, cursos, congresos y demás eventos solicitados por el CLIENTE dentro del periodo de vigencia del contrato.

Estos requerimientos serán solicitados con anticipación por parte del CLIENT, el cual informará por escrito o lo medios que se establezcan, donde se especificará la cantidad, lugares, periodo en que se requiere el servicio, y cualquier situación referente que implique apoyo de MAINBIT SA de CV, con base en los acuerdos de niveles de operación y niveles de servicio establecidos.

12. Estructura de la Mesa de Servicio.



Nivel 1 Mesa de Servicio.

El Primer Nivel de escalamiento está constituido por personas con conocimientos técnicos al tanto del negocio que registran y clasifican los Requerimientos, son priorizados y se pueden atender o escalar el a un grupo de trabajo especializado (Nivel 2) e informan a los clientes /usuarios del estatus del mismo cuando este así lo requiera, hasta su solución y cierre. En este nivel se encuentran los agentes de Mesa de Servicio y el Gestor de Requerimientos.

Nivel 2 Grupos de Soporte.

La atención de los requerimientos en el Segundo Nivel está constituida por los Especialistas Técnicos quienes atenderán a los requerimientos asignados hasta la recuperación de los servicios.

	Procedimiento de Gestión de Requerimientos Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-InGe-01 Fecha: 04-04-2016 Página: 23 de 23 Revisión: 10
---	---	--

13. Puntos de Control y Mejora (PCM).

A continuación, se muestran los criterios para la identificación de un PCM y la corrección inmediata que se dará:

Criterio	Corrección inmediata	Responsable
Los requerimientos no son atendidos en los tiempos establecidos.	Acción correctiva	Dueño y Gestor de requerimientos
Los requerimientos son atendidos en tiempo, pero con un riesgo alto de no cumplirse con el compromiso	Acción preventiva	Dueño y Gestor de requerimientos
Hacer más eficaz y eficiente la gestión de requerimientos.	Acción de mejora	Dueño y Gestor de requerimientos

14. Medición/Análisis.

Dirigido a:

El Gestor de Requerimientos.

Documentos utilizados

Insumo
Reportes del proceso
Puntos de Control y Mejora

Actividades de Mejora Continua para la Gestión de Requerimientos de Servicio

Concepto	Frecuencia	Actividad a desarrollar
Revisión del procedimiento	Se definirá en las mesas de planeación, entre el cliente y MAINBIT SA de CV	Identificar, discutir y proponer mejoras al procedimiento de Gestión de Requerimientos Temas a tratar: - Revisión del Proceso. - Reportes e Indicadores. - Planes futuros y mejoras.
		Participantes: - Dueño del proceso de Requerimientos - Gestor de Requerimientos. - Dueño del Servicio. - Cualquier participante que aporte mejoras al proceso de Requerimientos.

Fin del Documento

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.