



Proceso de Niveles de Servicio

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and a final vertical stroke.

Mainbit, S.A. de C.V.

Clave:	PR-NSGe-01
Fecha:	08-04-2016
Página	2 de 18
Revisión:	0

Elaboró

Dueño y Gestor del Proceso de Gestión de Niveles de Servicio.

Revisó

Gestor del Proceso de Gestión Documental.

Aprobó

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.

8

	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 3 de 18 Revisión: 0
---	---	--

Dueño del Proceso de Gestión Documental.

Control de Cambios.

Página	Revisión	Descripción del Cambio.
Todas	0	Documento Inicial del proceso

Datos de Control

Fecha de Emisión: 08 Abril de 2016.
Fecha de Próxima Revisión: Durante el segundo semestre del 2016
Estado de Revisión: 0

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.

	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 4 de 18 Revisión: 0
---	--	--

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.



	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 5 de 18 Revisión: 0
---	--	---

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	6
2. ALCANCE.	6
3. DEFINICIONES	6
3. DISPONIBILIDAD Y CONFIABILIDAD DE APLICATIVOS	8
3.1. MÉTRICA DE DISPONIBILIDAD DE PS	9
4. CONFIABILIDAD	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4.1. MÉTRICA DE CONFIABILIDAD DE PS.....	11
5. ACUERDO DE NIVEL OPERACIONAL (OLA).....	11
6. ENTREGA DEL SERVICIO	11
6.1. MÉTRICA DE ENTREGA DEL SERVICIO	13
7. ENTREGA DE REPORTES DEL SERVICIO.....	14
7.1 MÉTRICA DE REPORTES DEL SERVICIO.....	14
1. DISPONIBILIDAD.....	14
2. CONFIABILIDAD DEL SERVICIO.....	15
3. ENTREGA DEL SERVICIO	15
9. POLÍTICAS.....	16
10. REPORTES DEL PROCESO.....	16
11. PUNTOS DE CONTROL Y MEJORA (PCM).	17
12. MEDICIÓN/ANÁLISIS.....	17
13. ANEXOS.....	18

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.



	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 6 de 18 Revisión: 0
---	--	---

1. Objetivo

Definir las estrategias empleadas para alcanzar los Niveles de Servicio requeridos relacionados con la administración de PS APS-3.

2. Alcance.

Los niveles de servicio requeridos relacionados con la Administración de Puestos de Servicio APS- 3, estarán definidos en términos del cumplimiento de las siguientes métricas.

1. Disponibilidad del PS.
2. Confiabilidad del servicio.
3. Entrega del servicio.
4. Entrega de reportes del servicio.

3. Definiciones

Acuerdo de Niveles de Servicio (Service Level Agreement - SLA). Acuerdo escrito entre un proveedor de servicio(s) y un cliente; dicho acuerdo documenta los Niveles de Servicio pactados para el servicio.

Disponibilidad del Servicio. La disponibilidad se define como el porcentaje de tiempo en que un servicio cumple con el objetivo de la función para la que fue diseñado, en relación con el tiempo en que quedo disponible.

Confiabilidad del Servicio: Consiste en el número de veces que cada uno de los PS con sus accesorios inherentes o accesorios adicionales presente una falla.

Entrega de Reportes: Medir el desempeño de los servicios a proporcionar, definiendo y generando los reportes de comportamiento, desempeño y disponibilidad de los servicios solicitados.

Cliente. Es quien puede solicitar cambios al servicio y a quién se le reporta el desempeño del mismo.

Usuario. Una persona que usa el Servicio de TI diariamente. Los usuarios son distintos a los Clientes, dado que algunos Clientes no usan el Servicio de TI directamente

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.



	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 7 de 18 Revisión: 0
---	---	--

Servicio de TI. Medio por el cual, Mainbit TI facilita a sus clientes/usuarios el cumplimiento de sus actividades o tareas.

Solicitud de Cambio (Request For Change - RFC). Requerimiento para realizar un cambio en cualquier componente de la infraestructura que de soporte a un servicio de TI.

Elemento de Configuración (Configuration Item – CI). Componente de la infraestructura participa en la provisión del servicio y el cual está bajo el control de Gestión de la Configuración.

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.

Requerimientos de Niveles de Servicio (Service Level Requirement - SLR). Requerimiento del Cliente para un aspecto de un Servicio de TI. Los SLR se basan en Objetivos de Negocio y se usan para negociar los Objetivos de Nivel de Servicio acordados.

Herramienta. Software Utilizado para la administración de la Mesa de Servicio y la solución MDM.

Inmueble tipo 1 Inmuebles de alta densidad de usuarios principalmente críticos.

Inmueble tipo 2 Inmuebles de mediana densidad de usuarios.

Inmueble tipo 3 Inmuebles de baja densidad de usuarios.

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.



	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 8 de 18 Revisión: 0
---	--	---

2. Definiciones Generales de Tipos de Inmuebles.

Los niveles de servicio requeridos relacionados con la administración de PS APS-3, se definen en base a su criticidad, infraestructura y ubicación en base a los siguientes tipos de inmuebles.

Inmueble tipo 1 Inmuebles de alta densidad de usuarios principalmente críticos.

Inmueble tipo 2 Inmuebles de mediana densidad de usuarios.

Inmueble tipo 3 Inmuebles de baja densidad de usuarios.

El horario de operación de los inmuebles será conforme a su criticidad definido por el CLIENTE.

3. Disponibilidad y Confiabilidad del PS

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, realizará la medición de disponibilidad de los puestos de servicio individual PS con sus accesorios inherentes o accesorios adicionales, así como sus funcionalidades conforme a lo establecido por el CLIENTE, es decir, deberá proporcionar los niveles solicitados de acuerdo con la categoría requerida para los Niveles de Servicio acordados, además de cumplir con los niveles de confiabilidad de la infraestructura que soporta los servicios, que en caso de incurrir en el algún incumplimiento se aplicaran las penas establecidas.

En la siguiente tabla se especifica el nivel de disponibilidad requerido para cada uno los PS con sus accesorios inherentes o accesorios adicionales:

Servicio	Disponibilidad Mensual Mínimo (1)		
	Fase 1	Fase 2	Fase 3
- Puestos de servicio con sus accesorios inherentes -Accesorios adicionales	Inmueble T1 97.20 %	Inmueble T1 97.40 %	Inmueble T1 97.60 %
	Inmueble T2 95.80 %	Inmueble T2 96.00 %	Inmueble T2 96.20 %
	Inmueble T3 94.20 %	Inmueble T3 94.40 %	Inmueble T3 94.60 %

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.



	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 9 de 18 Revisión: 0
---	--	---

En la siguiente tabla se especifica el nivel de confiabilidad requerido para cada uno los PS con sus accesorios inherentes o accesorios adicionales:

Tipo de servicio	Número Máximo de incidentes (2)		
	Fase 1	Fase 2	Fase 3
- Puestos de servicio con sus accesorios inherentes -Accesorios adicionales	Inmueble T1 =< 3 Incidentes	Inmueble T1 =< 2 Incidentes	Inmueble T1 =< 2 Incidentes
	Inmueble T2 =< 3 Incidentes	Inmueble T2 =< 2 Incidentes	Inmueble T2 =< 2 Incidentes
	Inmueble T3 =< 3 Incidentes	Inmueble T3 =< 2 Incidentes	Inmueble T3 =< 2 Incidentes

3.1 Estrategia para lograr la disponibilidad y confiabilidad del PS.

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, aplicará las siguientes estrategias para asegurar la disponibilidad y confiabilidad de los puestos de servicio individual PS con sus accesorios inherentes o accesorios adicionales, así como sus funcionalidades conforme a lo establecido por el CLIENTE.

Las estrategias que se implementaran:

1. Herramientas de Monitoreo

- Monitoreo de la disponibilidad y confiabilidad actual entregada contra los niveles de servicio acordados, se utilizarán herramientas de monitoreo para identificar y garantizar los servicios que se encuentran en el alcance pactado en los niveles de servicio acordados con el cliente.
- Monitoreo constante del tiempo de atención y solución de incidentes y solicitudes que afecten los niveles de servicio acordados y que se encuentren relacionados con la disponibilidad y confiabilidad de los servicios APS-3.

2. Medición de la disponibilidad y confiabilidad de los PS

- Creación de Análisis de Causa de Fallas, las cuales ayudarán identificar las oportunidades para mejorar los procesos que proveen los servicios APS-3 y sus herramientas.
- Creación de un plan y calendario para realizar las ventanas de mantenimiento, los cuales serán previamente validados y autorizados por el cliente.

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.

	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 10 de 18 Revisión: 0
---	--	--

- Creación de un programa de pruebas de planes de recuperación ante desastres y fenómenos naturales y continuidad Operativa.
- Generación de OLA's (Definidas en las mesas de planeación y programación) que garanticen el cumplimiento de los niveles de disponibilidad y confiabilidad acordados con el cliente.
- Realizar reportes mensuales por medio del proceso de Gestión de Informes.

a. Solución Ágil de Incidentes

1. Monitoreo

- Monitoreo de todos los reportes elaborados en la Mesa de servicio y grupos de soporte.
- Monitoreo de los requerimientos que soportan la detección de Eventos e incidentes de forma automática.
- Puntos de control y mejora dentro del *Proceso de Gestión de Incidentes*¹ y *Requerimientos* garantizando así la mejora continua del proceso².
- Monitoreo constante del tiempo de atención y solución de incidentes y solicitudes que afecten los niveles de servicio acordados.

2. Medición

- Creación y seguimiento de un Proceso de Gestión de Incidentes y Requerimientos adecuado a las necesidades definidas por el CLIENTE.
- Documentación y revisión de las tendencias de incidentes ocurridas en periodos definidos, así como la comparación de resultados con meses anteriores.

3.2 Métrica de disponibilidad de PS

La disponibilidad de los servicios ofrecidos por MAINBIT SA de CV para el servicio APS-3 será calculada en base a los PS con sus accesorios inherentes o accesorios adicionales y el cálculo se obtendrá del porcentaje de tiempo de los servicios de APS-3 que se encuentren disponibles y con funcionalidad total al usuario final.

Para poder contabilizar la métrica de disponibilidad, se tomarán como referencia todos los "tiempos fuera" calendarizados y no-calendarizados de los PS con sus accesorios inherentes o accesorio adicionales de manera mensual, ya sea a través de los reportes a MS de solicitud de servicio o por medio de la MS SAT, o de la herramienta de monitoreo del servicio APS-3.

La fórmula de cálculo para la métrica de disponibilidad es la siguiente:

¹ PR-MS-01_Proceso Gestión de Incidentes

² PR-MS-02_Proceso de Mejora Continua

	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 11 de 18 Revisión: 0
---	--	--

$$MDS = 100 * \left(1 - \left(\frac{TS}{HS - HV}\right)\right)$$

En donde:

HS - Horas hábiles posibles de operación en el inmueble en donde se encuentre el servicio.

HV - Horas hábiles fuera calendarizadas en el inmueble en donde se encuentre el servicio durante ventanas de mantenimiento.

TS - Es la sumatoria del tiempo de solución de todos los eventos que impactan la disponibilidad del PS de APS-3 con sus accesorios inherentes o accesorios adicionales.

Las ventanas de mantenimiento serán programadas e informadas con anticipación al CLIENTE para su revisión y aprobación.

3.3. Métrica de Confiabilidad de PS

La confiabilidad de los servicios ofrecidos por MAINBIT SA de CV para el servicio APS-3 será calculada por medio de reportes de Incidentes por medio de la MS y/o herramientas de monitoreo.

En el momento en el que MS de MAINBIT SA de CV sea notificada por MS del CLIENTE, comenzará a contar el tiempo de solución, y esta finalizará en el momento que la mesa de servicio de APS-3 le comunique a la MS del CLIENTE la finalización exitosa de la tarea, registrando la hora en la que el usuario encargado del CLIENTE recibió y aprobó el servicio.

La métrica de Confiabilidad del Servicio se expresa de la siguiente forma:

MCS = # de Incidentes asociados en el mes.

4. Acuerdo de Nivel Operacional (OLA)

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, establecerá las métricas de Niveles de Operación con las partes interesadas dentro de la organización del CLIENTE para hacer cumplir los tiempos de solución acordados para los PS.

Estas métricas serán definidas en las mesas de planeación con el CLIENTE.

5. Entrega del servicio

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, medirá los servicios como la solicitud de altas, bajas, cambios, reubicaciones y reasignaciones (ABCR) de PS con sus accesorios inherentes y/o adicionales solicitados por el CLIENTE, asegurando los diferentes movimientos de activos como son baja, configuración o reinstalación de hardware y/o software, incluyendo los trabajos de dimensionamiento, traslado de materiales, instalación, pruebas, puesta a punto y limpieza del PS y sus componentes en inmuebles a nivel nacional.

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.

	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 12 de 18 Revisión: 0
---	--	--

A continuación, se define el objetivo de la métrica entrega de servicio requerido para cada uno de los requerimientos:

No.	Tipo de requerimiento	Objetivo de la métrica entrega del servicio
		Inmueble Tipo 1, 2 y 3
1	Altas, Bajas, Cambios, reubicaciones y reasignaciones de hasta 19 PS. Habilitación de hasta 19 PS temporal. Bajas de PS temporal.	5 días hábiles a partir de que se le asigna al licitante adjudicado.
2	Carga de imagen base de hasta 19 PS.	3 día hábil a partir de que se le asigna al licitante adjudicado.
3	Altas, bajas, cambios, reubicaciones y reasignaciones de más de 20 PS. Habilitación de más de 20 PS temporal. Carga de imagen base de más de 20 PS.	Se administrará acorde a lo establecido en un plan de trabajo definido por el licitante adjudicado y el administrador del contrato.
4	Reemplazo de PS, accesorios inherentes por siniestro, robo o extravío.	5 días hábiles, una vez levantado el reporte a MS e integrando toda la información de soporte requerida, (definida por el SAT).
5	Altas, bajas, cambios, reubicaciones y reasignaciones de accesorios adicionales. Reemplazo de accesorios adicionales por siniestro, robo o extravío.	5 días hábiles a partir de que se le asigna al licitante adjudicado. (Integrando toda la información de soporte requerida (definida por el SAT), para el caso de remplazo.)
6	Reemplazo de lámpara para proyector.	5 días hábiles a partir de que se le asigna al licitante adjudicado

La estrategia del Servicio se define en el proceso de Gestión de Informes³ para cumplir con el objetivo de las métricas para la entrega del servicio APS-3.

5.1. Estrategia de Entrega del servicio

1. Monitoreo

- Puntos de control y mejora dentro del *Proceso de Gestión de Incidentes*⁴ y *Requerimientos* garantizando así la mejora continua del proceso⁵.
- Monitoreo constante del tiempo de atención y solución de incidentes y requerimientos que afecten los niveles de servicio acordados.

³ PR-RSGe-01_Procedimiento de Gestión de Informes del Servicio

⁴ PR-MS-01_Proceso Gestión de Incidentes

⁵ PR-MS-02_Proceso de Mejora Continua

	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 13 de 18 Revisión: 0
---	--	--

2. Medición

- Entrenamiento al personal de Mesa de Servicio en donde se incluyan perfiles de telefonía, comunicación asertiva y manejo del CLIENTE.
- Proveer conocimiento técnico y herramientas de soporte al personal de la Mesa de Servicio.
- Creación y seguimiento de un Proceso de Gestión de Incidentes y Requerimientos adecuado a las necesidades definidas por el CLIENTE.
- Generación de OLA's que garanticen el cumplimiento de los niveles de servicio acordados con el CLIENTE (Se definirán en las mesas de planeación y programación).

Realizar reportes de acuerdo a la periodicidad requerida, incluyendo las siguientes mediciones:

- Estadísticas de desempeño de servicio.
- Planes de acción de mejora.
- Inventario de activos
- Seguimiento de proyecto
- Resultados de la utilización del plan de Continuidad Operativa⁶ (BCP) y de Plan de Recuperación de Desastres (DRP)⁷
- Análisis de causas
- Reportes de Mantenimiento
- Reporte de resultados de resolución de incidentes y requerimientos.
- Documentación de los requerimientos de ABCyR de PS y accesorios adicionales

5.2. Métrica de Entrega del servicio

La entrega de los servicios ofrecidos por MAINBIT SA de CV para el servicio APS-3, será calculada por medio de reportes de Incidentes mediante la MS y/o herramientas de monitoreo.

El procedimiento de altas, bajas, cambios, reubicaciones y reasignaciones (ABCR), será medido en el tiempo en que se realizará dicho requerimiento.

MES = ES_MSSAT – ES_SL A

MES: Es la diferencia entre el tiempo que toma al licitante adjudicado en concluir con la entrega del servicio y el tiempo comprometido en el SLA (Acuerdo de nivel de servicio de requerimientos "Service Level Agreement").

ES_MSSAT: Es el número de días que el licitante adjudicado del servicio consumió para cumplir con el requerimiento y que está documentado en la mesa de servicio del SAT.

ES_SL A: Es el número de días que el licitante adjudicado del servicio tiene comprometido en la tabla de niveles de servicio para atención de requerimientos

⁶ PL-PCOSAT-01_Proceso de Continuidad Operativa

⁷ PL-CDGe-03_Plan de Recuperación de Desastres

	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 14 de 18 Revisión: 0
---	--	--

En caso de que haya excedido el tiempo (>0) este número resultante serán los días a considerar en la deducción.

6. Entrega de reportes del servicio

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, definirá y generará reportes de comportamiento, desempeño y disponibilidad de los servicios requeridos por el CLIENTE de forma periódica, estableciendo los lineamientos para producir Informes acordados, con visión objetiva, fiables, precisos, basados en datos, métricas de la calidad y rendimiento de los servicios prestados, que proporcione información para toma de decisiones obteniendo una clara comunicación efectiva.

6.1. Estrategia de entrega de reportes del servicio

1. Monitoreo

- Puntos de control y mejora definidos en todos los procesos relacionados con la administración del servicio APS-3, garantizando así la mejora continua del proceso
- Monitoreo de la entrega de reportes del servicio APS-3.
- Creación y seguimiento de un Proceso de Gestión de Informes⁸

6.2. Métrica de reportes del servicio

La métrica de reportes del servicio ofrecidos por MAINBIT SA de CV para el servicio APS-3, será calculada en base al tiempo de retraso de la entrega comprometida con el CLIENTE, asegurando cumplir con el producto y formato de entrega definido.

La fórmula de medición para la métrica Entrega de reportes del servicio es:

$$\text{MER} = \text{ER_HG} - \text{ER_SLA}$$

MER: Es la diferencia entre el tiempo que le toma al licitante adjudicado en concluir la entrega del reporte y el tiempo comprometido que tiene para entregar dicho reporte.

ER_HG: Es el número de días registrados que consumió el licitante adjudicado para entregar.

ER_SLA: Es el número de días contados de la fecha comprometida que el licitante adjudicado tiene de margen para entregar un reporte.

6.2.1. Disponibilidad

Dentro de las métricas de disponibilidad definidas para la entrega de reportes del servicio APS-3, MAINBIT SA de CV tendrá que considerar el cumplimiento de la medición del servicio definido por el CLIENTE.

La Disponibilidad de los PS del servicio APS-3 se realizará en forma mensual utilizando la información de la MS del CLIENTE hasta el cierre del mes, incluyendo diagramas, tablas, e histogramas de distribución y estadísticas del comportamiento global del servicio.

⁸ PR-RSGe-01_Proceso de Gestión de Informes del Servicio

	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 15 de 18 Revisión: 0
---	--	--

Teniendo como características mínimas:

- Período que se reporta
- Mes que se evalúa
- Valores esperados en el mes para disponibilidad
- Valores obtenidos en el mes para disponibilidad
- Diferencia entre el valor esperado y el valor obtenido
- Total del monto a deducir por incumplimiento de disponibilidad en el mes

6.2.2. Confiabilidad del Servicio

Para asegurar la Confiabilidad del Servicio MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, realizará de manera mensual reportes de incidentes para su evaluación con el CLIENTE.

La Confiabilidad de los reportes de incidentes del servicio APS-3 se realizará en forma mensual utilizando la información de la MS del CLIENTE hasta el cierre del mes, incluyendo diagramas, tablas, e histogramas de distribución y estadísticas del comportamiento global del servicio.

Teniendo como características mínimas:

- Mes que se evalúa
- Cantidad total de incidentes en el mes
- Anexo de la descripción del incidente, identificando su tipo, tiempo de inicio y finalización
- Valores esperados en el mes para Confiabilidad del Servicio
- Valores obtenidos en el mes para Confiabilidad del Servicio
- Diferencia entre el valor esperado y el valor obtenido
- Total del monto a deducir por incumplimiento en Confiabilidad del Servicio en el mes

6.2.3. Entrega del Servicio

Para asegurar la entrega del servicio MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, realizará de manera mensual reportes de incumplimiento para su evaluación con el CLIENTE.

La Entrega del Servicio de los reportes de incumplimiento del servicio APS-3 se realizará en forma mensual utilizando la información de la MS del CLIENTE hasta el cierre del mes, incluyendo diagramas, tablas, e histogramas de distribución y estadísticas del comportamiento global del servicio.

Teniendo como características mínimas:

- Mes que se evalúa
- Cantidad total de acciones realizadas en el mes
- Cantidad total de acciones realizadas dentro de la ventana de tiempo establecida en el mes
- Anexo de relación de acciones realizadas, identificando su tipo, tiempo de inicio y finalización
- Valores esperados en el mes para entrega del servicio
- Valores obtenidos en el mes para entrega del servicio
- Diferencia entre el valor esperado y el valor obtenido
- Total, del monto a deducir por incumplimiento en entrega del servicio en el mes

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.

	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 16 de 18 Revisión: 0
---	--	--

7. Excepciones de deducciones

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, no estará sujeto a deducción por eventos o situaciones ajenas a la atención o solución de los reportes a la MS del CLIENTE, tales como:

- De un usuario y este no se encuentre.
- Del resultado o culminación satisfactoria de otros servicios.
- De cualquier otro evento imputable al SAT y que sean presentados formalmente y demostrables por el licitante adjudicado, siempre y cuando se efectúen durante el periodo de días de revisión que el administrador del contrato tiene comprometido mensualmente para liberar el dictamen de los servicios, salvo los tres primeros meses de entrega de niveles mensuales que tienen salvedad de margen de tiempo.

9. Políticas.

1. MAINBIT SA de CV cumplirá con los acuerdos de Niveles de Servicio basados en la clasificación de inmuebles del CLIENTE.
2. MAINBIT SA de CV cumplirá con la elaboración de reportes mensuales para monitorear la calidad del servicio ofrecido al CLIENTE.
3. En el momento de existir cualquier eventualidad ajena a MAINBIT SA de CV que evite la entrega y realización de los reportes, no será tomado en cuenta para el resultado de los niveles de servicio.
4. En caso de incumplimiento de los Niveles de Servicio acordados con el CLIENTE se aplicarán las deductivas o penalizaciones correspondientes.
5. Todos los informes generados para la medición de los Niveles de Servicio serán evaluados por el CLIENTE.
6. Toda información establecida en los reportes de Niveles de Servicio deberá de contener toda la información necesaria, clara, precisa y confiable para asegurar la calidad del servicio entregada.
7. MAINBIT SA de CV mantendrá constante comunicación con la MS del CLIENTE para recopilar y almacenar la información necesaria para la elaboración de los reportes de Niveles de Servicio.

10. Reportes del Proceso.

Código de Reporte	Reporte	Frecuencia de Obtención	Distribución
FO-NSGe-01	Informe del Servicio	Mensual	Dueño del proceso Dueño del 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.

	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 17 de 18 Revisión: 0
---	--	--

11. Puntos de Control y Mejora (PCM).

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

Criterio	Corrección inmediata	Responsable
Cuando no se cumplen con los niveles de servicio acordados	Revisar con todas las áreas e implementar acciones correctivas de acuerdo a la falta incurrida	Gestor de Niveles de Servicio Dueño del Servicio
Cuando se detecte un cambio en la infraestructura y en el negocio y no se puedan cumplir los Niveles de Servicio	Revisar y en su caso aplicar modificaciones a los Niveles de Servicio en conjunto con el cliente.	Gestor de Niveles de Servicio Dueño del Servicio
Cuando los reportes mensuales están por debajo de los niveles de servicio acordados.	Acción correctiva	Gestor de Niveles de Servicio Dueño del Servicio
Cuando los Reportes no se encuentren, comunicados actualizados y /o firmados	Acción correctiva	Gestor de Niveles de Servicio Dueño del Servicio
Mejorar el proceso	Acción de mejora	Gestor de Niveles de Servicio Dueño del Servicio

12. Medición/Análisis.

Dirigido a:

El Gestor de Niveles de Servicio

Documentos utilizados

Insumo
Catálogo de Servicios
Reportes del proceso de Niveles de Servicio
Puntos de Control y Mejora

Actividades de Mejora Continua

Concepto	Frecuencia	Actividad a desarrollar
Revisión del procedimiento	Se definirá en las mesas de planeación con el CLIENTE	Identificar, discutir y proponer mejoras al procedimiento de Gestión de Niveles de Servicio. Temas a tratar: - Revisión del Proceso. - Reportes e Indicadores. - Planes futuros y mejoras.

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.

	Proceso de Niveles de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-NSGe-01 Fecha: 08-04-2016 Página: 18 de 18 Revisión: 0
---	--	--

Concepto	Frecuencia	Actividad a desarrollar
		Participantes: • Dueño del proceso de Niveles de Servicio • Gestor de Niveles de Servicio • Dueño del Servicio • Cualquier participante que aporte mejoras al proceso de gestión de Niveles de Servicio

13. Anexos.

Nombre	Código	Ubicación
Catálogo de servicios	FO-NSGe-02	Adjunto al procedimiento

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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 20204