



Mesa de Servicio

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. M. G." or a similar initials.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 25524

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página 2 de 17 Revisión: 0
---	---	--

Elaboró

Revisó

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.



Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 25525

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página 3 de 17 Revisión: 0
---	---	--

CONTENIDO

1. OBJETIVO.	4
2. ALCANCE.	4
3. CICLO DE VIDA DE UN REQUERIMIENTO, SOLICITUD O INCIDENTE.	4
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.	6
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES.	10
6. MATRIZ RACI.	11
7 POLÍTICAS.	13
8. ASIGNACIÓN DE PRIORIDADES A INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO.	15
9. MATRIZ DE ESCALAMIENTO.	16
10. REPORTES DEL PROCESO.	17
11. ACTIVIDADES DE MEJORA CONTINUA PARA EL PROCESO DE MESA DE SERVICIO.	17

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.

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página 4 de 17 Revisión: 0
---	---	--

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos para gestionar la atención de las Solicitudes mediante una Mesa de Servicios de que interactúe con la Mesa de Servicio del CLIENTE, con la finalidad de registrar y contabilizar todos los eventos, así como, restablecer la operación normal del servicio lo antes posible, asegurando el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA).

2. Alcance.

El presente procedimiento cubre la atención a los incidentes¹ y solicitudes² de los servicios que están contenidos en el Catálogo de Servicios³ definido.

Los recursos necesarios para ejecutar las actividades enlistadas en este documento se encuentran disponibles para su operación.

La mesa de servicio será el punto de contacto entre los usuarios y las gestorías de los servicios y sus funciones serán, registrar y resolver los incidentes y requerimientos, asignando categorías y prioridades, identificándolas con un número de reporte, proveer líneas de soporte y resolver los incidentes y requerimientos, así como escalar incidentes y requerimientos cuando sea necesario, manteniendo a los usuarios informados de todo el progreso de su solicitud, requerimiento o incidente.

3. Ciclo de vida de un Requerimiento, solicitud o Incidente

Estado MS CLIENTE	Descripción	Responsable
Nuevo	Estatus inicial del ciclo de vida de un incidente, éste se presenta sólo durante la creación de un reporte a MS y la herramienta lo establece automáticamente.	MSCLIENTE
Asignado	Una vez categorizado un reporte, se asigna a un grupo de soporte. La herramienta lo establece automáticamente sólo en la fase de creación. Posteriormente también la MS CLIENTE tiene esta habilidad.	MSCLIENTE
En curso	Una vez asignado un caso para su atención, el grupo de soporte que asuma la responsabilidad de atender el caso, debe ponerlo en status de: "En Curso", lo que indica que ya se está trabajando en dicho reporte.	MAINBIT SA de CV
Pendiente	Indica que el reporte requiere de alguna acción adicional para continuar con su proceso de atención dependiendo de la combinación con el campo pendiente	MAINBIT SA de CV
Motivos del estado	Soporte de otra área. - Utilizado cuando el grupo de soporte requiere apoyo de otra área para atender el reporte.	MAINBIT SA de CV

¹ PR-MS-01_Proceso Gestión de Incidentes

² PR-InGe-01 Gestión de Requerimientos

³ FO-NSGe-02 Catálogo de Servicios

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página 5 de 17 Revisión: 0
---	---	--

Estado MS CLIENTE	Descripción	Responsable
pendiente:	<p>Falta de información. - Utilizado por el grupo de soporte cuando requiere información adicional por parte del usuario para continuar atendiendo el reporte.</p> <p>Rechazado. - Utilizado cuando MS CLIENTE asigna un reporte que no es de la competencia del grupo de soporte.</p> <p>Para revisión. - Este valor lo asigna de forma automática la herramienta e indica que los casos relacionados que tenía este reporte fueron resueltos.</p> <p>Usuario no disponible. - Es cuando el usuario no es localizado para confirmar la solución o para recibir el servicio y se solicita vía telefónica a MS CLIENTE, por parte de los proveedores.</p> <p>En proceso. - Éste valor es utilizado por MS CLIENTE al momento de generar un caso relacionado y se deriva de un reporte que ha sido relacionado.</p> <p>Por usuario. - Este valor es utilizado por MS CLIENTE, cuando se le solicita información a petición de MAINIT SA de CV y ya sea que no se le ha localizado, o se localizó y se está en espera de que éste proporcione la misma (también se da el caso de un cierre automático por parte de la herramienta, cuando después de que el usuario fue notificado y éste no validó la solución).</p> <p>Pendiente por original. - Este valor es utilizado por MS CLIENTE, cuando se toma un caso original y los relacionados que se duplican, por ser de la misma falla pasan a este estado</p>	MAINBIT SA de CV
Resuelto	<p>Indica que el reporte cuenta con una solución.</p> <p>Por usuario. - Es cuando está pendiente por que el usuario no ha validado la solución.</p>	MAINBIT SA de CV MSCLIENTE
Cerrado	<p>Status final del ciclo de vida de un incidente y sólo se puede cerrar un caso con el visto bueno del usuario.</p> <p>También se da el caso de un cierre automático por parte de la herramienta, después de que el usuario fue notificado, y éste no validó la solución.</p>	MSCLIENTE MSCLIENTE
Cancelado	<p>Es utilizado cuando no procede realizar la atención y seguimiento de un determinado reporte.</p> <p>También se da el caso de la cancelación de un reporte a petición del usuario que levantó el reporte, y en otros casos cuando se le solicita información al usuario y éste no la envía.</p>	MSCLIENTE

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: 25528

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página: 6 de 17 Revisión: 0
---	---	---

4. Descripción del Proceso.

Núm. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
01	Enviar Solicitud de Servicio	MS CLIENTE	Por Evento	Reportar Solicitud a Mesa de Servicio Mainbit SA de CV en caso de ser adjudicado para el servicio APS-3 mediante la siguiente dirección de correo electrónico: mesa_SAT@mainbit.com.mx	Solicitud	Solicitud Enviada	Correo Electrónico
02	Recibir Solicitud de Servicio	Mesa de Servicio Mainbit SA de CV	Por Evento	Recibir todas las Solicitudes enviadas por Mesa de Servicio del CLIENTE	Correo Electrónico	Solicitud Recibida	Correo Electrónico
Decisión	Decisión	Decisión	Decisión	Validar si la Información recibida está completa para realizar el registro del ticket en el sistema CA Service Desk: Si es "NO" ir a la actividad 13 Si es "SI" ir a la actividad 04	Decisión	Decisión	Decisión
03	Analizar Solicitud	Mesa de Servicio Mainbit SA de CV	Por Evento	Analizar todas las Solicitudes recibidas y determinar si se registra como Incidente o Requerimiento	Solicitud Completa	Solicitud Analizada	Solicitud Analizada
04	Registrar Solicitud	Mesa de Servicio Mainbit SA de CV (Temporal)	Por Evento	Registrar todas las Solicitudes analizadas en la herramienta CA Service Desk para su gestión.	Solicitud Registrada	Solicitud Clasificada	Solicitud Registrada en el Sistema.
05	Clasificar Solicitud	Mesa de Servicio Mainbit SA de CV	Por Evento	Clasificar como Incidente o Incidente Mayor, según aplique el análisis realizado. Incidente: Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar una interrupción del mismo reduciendo la calidad de este.	Incidente Registrado en el Sistema.	Incidente Clasificado	Incidente clasificado en el 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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 25529

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página 7 de 17 Revisión: 0
---	---	--

				Incidente Mayor: Es todo Incidente con Nivel de Prioridad, es decir, Impacto alto, Urgencia alta y que tiene como consecuencia una interrupción importante en el negocio.			
06	Priorizar Solicitud	Mesa de Servicio Mainbit SA de CV	Por Evento	Priorizar Solicitud asignando uno nivel de los siguientes: Alta Media Baja La prioridad es obtenida de acuerdo a la siguiente formula: Prioridad= impacto + urgencia Enviar el No. de ticket generado vía correo electrónico a Mesa de Servicios del CLIENTE mediante la siguiente dirección: mesadeserviciosat@sat.gob.mx	Solicitud registrada / clasificada	Solicitud priorizada	Solicitud priorizada en el sistema
07	Asignar Solicitud	Mesa de Servicio MAINBIT SA de CV	Por Evento	Asignar Solicitud al Grupo de Soporte MAINBIT SA de CV correspondiente.	Solicitud priorizada	Solicitud Asignada	Solicitud Asignada en el Sistema
08	Recibir Solicitud	Grupo de Soporte MAINBIT SA de CV	Por Evento	Recibir todas las solicitudes asignadas	Solicitud asignada	Solicitud recibida	Solicitud recibida en el Sistema
09	Investigar y Diagnosticar Solicitud	Grupo de Soporte MAINBIT SA de CV	Por Evento	Investigar y diagnosticar todas las solicitudes asignadas para brinda una solución.	Solicitud recibida	Solicitud investigada / diagnosticada	Solicitud investigada / diagnosticada y registrada en el sistema.
10	Solucionar y documentar Solicitud	Grupo de Soporte Mainbit	Por Evento	Solucionar la Solicitud tan pronto sea posible y con el menor impacto al cliente.	Solicitud investigada / diagnosticada	Solicitud Solucionada	Solicitud Solucionada
Decisión	Decisión	Decisión	Decisión	¿La solución fue satisfactoria? Si es "NO" ir a la actividad 09 Si es "SI" ir a la actividad 11	Decisión	Decisión	Decisión

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: 25530

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página: 8 de 17 Revisión: 0
---	---	---

11	Completar Solicitud	Grupo de Soporte MAINBIT SA de CV	Por Evento	Completar la solicitud, documentando las acciones que se ejecutaron para la solución de la solicitud.	Solicitud Solucionada	Solicitud Completada	Solicitud Completada en el sistema
12	Cerrar Solicitud	Mesa de Servicios del CLIENTE / Mesa de Servicio MAINBIT SA de CV	Por Evento	Cerrar las solicitudes por parte de la Mesa de Servicios del CLIENTE después de realizar la validación del servicio con el usuario, notificar a Mesa de Servicios Mainbit y esta proceder con el cierre en CA Service Desk.	Solicitud Completada	Solicitud Cerrada	Solicitud Cerrada en Sistema
13	Solicitar Información	Mesa de Servicio MAINBIT SA de CV	Por Evento	Solicitar a Mesa de Servicios del CLIENTE la información faltante mediante la cuenta de correo mesadeserviciosat@sat.gob.mx para realizar la gestión del registro, atención y solución de la solicitud	Solicitud recibida	Solicitud de Información	Correo electrónico
14	Complementar Información	Mesa de Servicios del CLIENTE	Por Evento	Complementar y enviar la información solicitada por Mesa de servicios Mainbit para continuar con la gestión de la solicitud a la cuenta mesa_SAT@mainbit.com.mx	Solicitud de Información	Información completa	Correo electrónico

5. Integración con mesa de servicio SAT

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, tendrá a la MS instalada, integrada, habilitada, sincronizada y apegada al desarrollo en operación de acuerdo al tiempo especificado en el programa de trabajo general, a través de tecnología “Web Services” utilizando el protocolo SOAP 1.2.

La MS de MAINBIT SA de CV asignará un coordinador experimentado (Help Desk Manager), quien será responsable de la planeación, ejecución y seguimiento de las tareas de integración, así como de garantizar la implementación de los procesos y servicios APS-3 entre ambas mesas de servicio, implementando un modelo de administración de los procesos mediante el apoyo de los terceros involucrados en su caso.

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página 9 de 17 Revisión: 0
---	---	--

Se describirá por parte de MAINBIT SA de CV un diagrama físico y lógico de la infraestructura y arquitectura del servicio para la integración de la Mesa de Servicio⁴, en donde se describirán los aspectos del ambiente Productivo, configuraciones, especificaciones del sistema, configuración de la MS, puertos de interconexión y diagrama descriptivo de interconexión con la MS del CLIENTE.

La integración de la MS incluirá dentro del proceso la implementación de la MS Temporal⁵, la cual tendrá el objetivo de registrar y contabilizar los eventos antes de habilitar la interconexión y convivencia de las herramientas de las mesas de servicio.

Se describe en el procedimiento de implementación de MS Temporal⁶ todo el proceso para llevar acabo la planeación, ejecución y seguimiento de las tareas de integración.

5.1. Flujo de operación

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para servicio APS-3, se asegurará de recibir, atender y dar seguimiento a todo evento que le sea turnado hasta su conclusión, retroalimentando a la MS SAT el estado que guarda dicho evento.

Las obligaciones de la mesa de servicio en la que representará MAINBIT SA de CV se detallarán en las mesas de trabajo de planeación y programación, siendo las principales, las siguientes:

- Recibir y canalizar eventos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año (24x7x365).
- Generar estadísticas y reportes correspondientes a los tiempos de respuesta de los eventos turnados a través de la MS SAT de manera periódica.
- Manejar esquemas de notificación (correo electrónico o llamada telefónica), informativo y operativo para el seguimiento de los eventos.
- Turnar la solicitud de soporte a la MS SAT para que sea enviada a donde corresponda, creando un reporte a MS SAT relacionado.
- Dar seguimiento y documentar en la herramienta de MS SAT las acciones ejecutadas en las solicitudes de servicios asignadas hasta su solución
- Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidentes o fallas y dar seguimiento y solución a los reportes.
- Recibir en forma centralizada llamadas de la MS CLIENTE a través de un número telefónico único sin costo adicional para el CLIENTE.
- Capacidad suficiente para tomar todos los reportes de fallas que se presenten en el servicio.

Con los reportes que sean registrados y asignados a la MS MAINBIT SA de CV se medirán los niveles de servicio establecidos, la cual inicia a partir de que un reporte a MS permanece como asignado y en curso en la MS del CLIENTE, concluyendo hasta que la MS del CLIENTE obtenga la retroalimentación satisfactoria del usuario final para su cierre.

⁴ Diagrama Físico y Lógico SDM

⁵ PR-PMST-03 Mesa de Servicio Temporal

⁶ Procedimiento_Implementacion_MesaAPS3

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página 10 de 17 Revisión: 0
---	---	---

6. Roles y Responsabilidades.

Dueño del Proceso.

- Gestionar y mantener el Procedimiento de Gestión de Incidentes y 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 Incidente hasta el cierre del mismo.
- Dirigir el procedimiento de manera eficiente y efectiva.
- Generar información de la Gestión de Incidentes y Solicitudes.
- Monitorear la efectividad del procedimiento y hacer recomendaciones de mejora.
- Mantener la herramienta para la gestión de Incidentes y Solicitudes.
- Realizar el análisis constante para alimentar la base de conocimiento.

Mesa de Servicio del CLIENTE.

- Enviar solicitudes correspondientes a Mainbit SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, vía correo electrónica a la Mesa de Servicios MAINBIT SA de CV para su registro, atención y solución.
- Proporcionar información completa para la gestión de las solicitudes.
- Validar con el usuario final la solución de la solicitud y autorización de cierre del ticket generado para la atención de la misma.
- Notificar a Mesa de Servicios MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, el cierre de los tickets para que esta proceda con el cierre el CA Service Desk.

Mesa de Servicio MAINBIT SA de CV.

- Analizar todos los Incidentes y Requerimientos de Servicio recibidas.
- Registrar, Clasificar y Priorizar todos los Incidentes y Requerimientos de Servicio
- Asignar los Incidentes y Requerimientos de servicio a los grupos de soporte para su atención.
- Dar Seguimiento a todos los Incidentes y Requerimientos de Servicio que haya asignado.
- Recibir y Canalizar los Incidentes y Requerimientos de Servicio que le hayan sido asignados.
- Investigar y diagnosticar los Incidentes y Requerimientos de Servicio (incluyendo resoluciones donde sea posible).
- Documentar las soluciones aplicadas en la atención de los Incidentes y Requerimientos de Servicio asignados. Es dueño de los Incidentes y Requerimientos de Servicio (no es responsable de la solución).
- Informar el avance del Incidente y Requerimientos de servicios durante su ciclo de vida.
- Cerrar todos los Incidentes y Requerimientos de Servicio validados previamente por la Mesa de Servicios de CLIENTE.

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página 11 de 17 Revisión: 0
---	---	---

Grupos de Soporte en Sitio MAINBIT SA de CV.

Recibir y Atender los Incidentes y Solicitudes de Servicio que le sean asignados por la Mesa de Servicio MAINBIT SA de CV.

- Investigar y diagnosticar los Incidentes y Solicitudes de Servicio (incluyendo resoluciones donde sea posible).
- Solucionar todos los Incidentes y Solicitudes de Servicio asignadas.
- Documentar las soluciones aplicadas en la atención de los Incidentes y Solicitudes de Servicio asignados.
- Adjuntar hoja de servicio correctamente llenada.
- Contar con Fecha y Hora de Atención y Solución.
- Detalle de la Actividad realizada.
 - Diagnóstico.
 - Solución de la falla.
- En caso de realizar más de 1 visita se deben identificar el número de visitas realizadas, así como la fecha y hora en el campo correspondiente. (Por Ejemplo: V1, V2 / Visita 1, Visita 2)
- Nombre y firma del usuario que ha validado la atención del reporte (En caso de que el usuario no se encuentre, puede firmar otro usuario indicando que se firma por ausencia o responsable del CLIENTE)
- Nombre y firma del Ingeniero que realiza la atención del reporte.
- Detallar clase/marca/modelo/número de serie del equipo al cuál se le brindo la atención, de igual forma si se realiza la atención a más de 1 equipo, detallar las series de los equipos.

7. Matriz RACI.

En la matriz RACI se definen e identifican las responsabilidades relacionadas con la ejecución del proceso, ayuda 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 CLIENTE	Mesa de Servicio MAINBIT SA de CV	SADCTI	Grupo de Soporte/Gestor de problemas	
Gestionar la solicitud de servicio (incidente o requerimiento).	R					C		
Recibir e Identificar la solicitud de servicio (incidente o requerimiento).		A/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.

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página 12 de 17 Revisión: 0
---	---	---

Registrar e identificar la solicitud de servicio (incidente o requerimiento)			R			
Clasificar solicitud de servicio (incidente o requerimiento).			R			
Asignar y notificar al usuario su número de reporte (incidente o requerimiento)	I	I	R	I		
Recibir e Identificar la solicitud de servicio (incidente o requerimiento).		R		R		
¿Verificar que la información esté completa?		A		R		
Gestionar Solicitud o incidente		A		R		
Validar estatus del reporte y notificar al usuario	I		R			
Asignar a Grupo de soporte 2do. Nivel		A		R		I
Recibir e Identificar la solicitud de servicio (incidente o requerimiento).		A				R
Investigar y Diagnosticar		A				R
Resolver y entregar solución (incidente o requerimiento)		R		R		R
Notificar solución al usuario	I		R			
Validar solución proporcionada	R		I		C	
Completar		A				R
Cerrar		A		R		
Completar Información						

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.

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página 13 de 17 Revisión: 0
---	---	---

8. Políticas.

- Las solicitudes enviadas por la Mesa de Servicios del CLIENTE, deberán contener la información requerida en el archivo "Datos Solicitudes"
- Todas las Solicitudes recibidas por la Mesa de Servicios por el CLIENTE serán registradas en el sistema CA Service Desk para su gestión.
- Mesa de Servicios MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, enviará respuesta a Mesa de Servicios del CLIENTE con el número de ticket generado en el sistema CA Service Desk.
- Mesa de servicios MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, notificará a Mesa de Servicios del CLIENTE los casos en los que por causas no atribuibles a MAINBIT no pueda ser atendido y/o solucionado el servicio, solicitando a su vez, el cierre o estatus en espera del mismo.
- Mesa de Servicios del CLIENTE validará las solicitudes mencionadas en el punto anterior y responderá a Mesa de Servicios MAINBIT SA de CV en un tiempo que se definirá en las mesas de planeación.
- Recibir y canalizar eventos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año (24x7x365).
- Generar estadísticas y reportes correspondientes a los tiempos de respuesta de los eventos turnados a través de la MS del CLIENTE de manera periódica.
- Manejar esquemas de notificación (correo electrónico o llamada telefónica), informativo y operativo para el seguimiento de los eventos.
- Turnar la solicitud de soporte a la MS del CLIENTE para que sea enviada a donde corresponda, creando un reporte a MS indicada.
- Dar seguimiento y documentar en la herramienta de MS del CLIENTE las acciones ejecutadas en las solicitudes de servicios asignadas hasta su solución.

Funciones generales de MS del CLIENTE

- Recepción de las solicitudes de servicio como único punto de contacto y a través de los medios establecidos (teléfono, correo y Web).
- Registro y seguimiento de todas las solicitudes de servicios provistos por la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (eventos, incidencias y quejas) relacionados con la infraestructura de TI del CLIENTE, PS, software, red de comunicaciones, telefonía, así como de otros servicios provistos por terceros o por el mismo CLIENTE.
- Mantener a los usuarios informados acerca del estado y grado de avance de sus solicitudes; ya sea por correo electrónico o llamada telefónica.
- Asignar un incidente o requerimiento, así como escalarlo o referirlo a un tercero conforme a los procesos definidos y bajo los niveles de servicio establecidos.
- Cerrar las solicitudes de servicio, confirmando con los 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.

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página 14 de 17 Revisión: 0
---	---	---

- En caso de que el incidente o requerimiento no haya sido atendido correctamente, el mismo será reabierto, siempre y cuando el reporte no se encuentre con un estatus cerrado o cancelado, reanudándose la contabilidad de los tiempos de atención y/o solución.
- Realizar encuestas de satisfacción de los servicios prestados por el licitante adjudicado directamente con el usuario y en su caso, aclarará y/o deslindará responsabilidades, de acuerdo con lo establecido por el administrador del contrato, los niveles de servicio y acuerdos de nivel operacional y el criterio del CLIENTE como última instancia.
- Generación de estadísticas y reportes.

Funciones generales Mesa de servicio MAINBIT SA de CV

- Recibir y canalizar eventos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año (24x7x365).
- Generar estadísticas y reportes correspondientes a los tiempos de respuesta de los eventos turnados a través de la MS de CLIENTE de manera periódica.
- Manejar esquemas de notificación (correo electrónico o llamada telefónica), informativo y operativo para el seguimiento de los eventos.
- Turnar la solicitud de soporte a la MS del CLIENTE para que sea enviada a donde corresponda, creando un reporte a MS CLIENTE relacionado.
- Dar seguimiento y documentar en la herramienta de MS del CLIENTE las acciones ejecutadas en las solicitudes de servicios asignadas hasta su solución.
- Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidentes o fallas y dar seguimiento y solución a los reportes.
- Recibir en forma centralizada llamadas de la MS del CLIENTE a través de un número telefónico único sin costo adicional para el mismo CLIENTE.
- Capacidad suficiente para tomar todos los reportes de fallas que se presenten en el 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.

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página 15 de 17 Revisión: 0
---	---	---

9. Asignación de Prioridades a Incidentes y Solicitudes de Servicio.

Asignar la prioridad a un incidente 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 de servicio:

Tipo	Descripción
Alta	Afecta las actividades que se realizan en todos los departamentos del CLIENTE.
Media	Afecta a la totalidad de un departamento o área del CLIENTE.
Baja	Afecta a menos de la totalidad de un departamento o área del CLIENTE

Criterios de Urgencia.

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

Tipo	Descripción
Alta	El Servicio de APS-3 no está disponible.
Media	El Servicio de APS-3 está disponible pero degradado con respecto al Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).
Baja	El Servicio de APS-3 está disponible.

Matriz Impacto vs Urgencia.

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

Impacto		Urgencia		
		Alto	Medio	Bajo
Alto	Se determinará en las mesas de planeación con el CLIENTE			
Medio				
Bajo				

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página 16 de 17 Revisión: 0
---	---	---

Código de Prioridad y Tiempos Compromiso

INCIDENTES			
Código	Prioridad	Tiempos Compromiso Atención	Tiempo Compromiso Solución
1	Alta	Se determinará en las mesas de planeación con el CLIENTE	Se determinará en las mesas de planeación con el CLIENTE
2	Media		
3	Baja		

Nota: El Tiempo de Atención y Solución se tomará dentro del horario de soporte de 24x7x365 horas.

SOLICITUDES DE SERVICIO		
Código	Prioridad	Tiempo Compromiso Atención
1	Alta	Se determinará en las mesas de planeación con el CLIENTE
2	Media	
3	Baja	

Nota: El Tiempo de Atención y Solución se tomará dentro del horario de soporte de 24x7x365 horas.

10. Matriz de Escalamiento.

Matriz de Niveles
de Servicio_APS-3.dc

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: 25539

	Mesa de Servicio Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-PMS-02 Fecha: 14-04-2016 Página 17 de 17 Revisión: 0
---	---	---

11. Reportes del Proceso.

Código de Reporte	Reporte	Frecuencia de Obtención	Distribución
RE-InGe-01	Total de Incidentes y requerimientos	Se definirá en las mesas de planeación con el CLIENTE	Dueño del proceso Dueño del Servicio

12. Actividades de Mejora Continua para el proceso de Mesa de Servicio.

Concepto	Frecuencia	Actividad a desarrollar
Revisión del procedimiento	Se definirá en las mesas de planeación con el CLIENTE	<p>Identificar, discutir y proponer mejoras al proceso de Gestión de MS</p> <p>Temas a tratar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión del Proceso. - Reportes e Indicadores. - Planes futuros y mejoras. <p>Participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dueño del proceso de Incidentes • Gestor de Incidentes. • Dueño del Servicio. • Cualquier participante que aporte mejoras al proceso de Gestión de Incidentes.

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: 25540