



Catálogo de Servicios

| | | |
|---|--|---|
|  | Catálogo de Servicios Mainbit, S.A. de C.V. | Clave: FO-NSGe-02 Fecha: 11-04-2016 Página: 2 de 8 Revisión: 0 |
|---|--|---|

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----------|
| CONTROL DE CAMBIOS. | 3 |
| OBJETIVO | 4 |
| DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO. | 4 |
| ALCANCE DEL CATÁLOGO DE SERVICIO. | 4 |
| DEFINICIONES. | 4 |
| CATÁLOGO DE SERVICIOS – REPRESENTACIÓN GRÁFICA. | 5 |
| DESCRIPCIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS. | 5 |
| SERVICIOS | 6 |
| DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS. | 7 |
| PUESTOS DE SERVICIO. | 7 |
| ACCESORIOS ADICIONALES: | 7 |

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: 26435

| | | |
|---|--|---|
|  | Catálogo de Servicios Mainbit, S.A. de C.V. | Clave: FO-NSGe-02 Fecha: 11-04-2016 Página: 3 de 8 Revisión: 0 |
|---|--|---|

Control de Cambios.

| Página | Revisión | Descripción del Cambio. |
|--------|----------|-------------------------------|
| Todas | 0 | Documento inicial del proceso |

Datos de Control

Fecha de Emisión: 11 Abril de 2016

Fecha de Próxima Revisión: Durante el segundo semestre del 2016

Estado de Revisión: Documento inicial 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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 26436

| | | |
|---|---|--|
|  | <p>Catálogo de Servicios</p> <p>Mainbit, S.A. de C.V.</p> | <p>Clave: FO-NSGe-02 Fecha: 11-04-2016 Página: 4 de 8 Revisión: 0</p> |
|---|---|--|

Objetivo

Proporcionar y mantener una sola fuente de información consistente en todos los servicios operacionales y asegurar que esté ampliamente disponible para los usuarios autorizados.

Descripción del Documento.

El Catálogo de Servicios es la descripción formal de los servicios ASP-3 que provee **MAINBIT S.A. de C.V.**, en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3.

Con el apoyo de este Catálogo de Servicios, el **CLIENTE** conocerá de manera inequívoca el resultado que se esperara de cada uno de los servicios que provee **MAINBIT S.A. de C.V.**, en caso de quedar adjudicado para el servicio APS3, así como los prerrequisitos para que su solicitud sea atendida, el horario en el que el servicio está disponible, así como el horario en el que se provee soporte a dicho servicio.

Alcance del Catálogo de Servicio.

El alcance para el presente Catálogo de Servicios contenidos para los servicios APS-3.

Definiciones.

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

Servicio. Es un medio de crear valor para los clientes facilitando los resultados que estos quieren conseguir sin incurrir en costos y riesgos específicos.

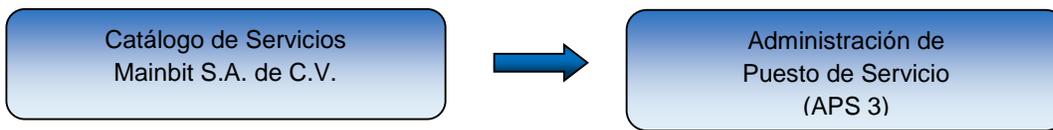
Un servicio de TI. Es una colección de elementos relacionados que, cuando se combinan, forman el servicio y crean un valor potencial a los clientes.

Solicitud de Servicio. Solicitud para la ejecución de alguna actividad o conjunto de actividades enfocadas a lograr el cumplimiento de un servicio.

Usuario. Persona que utiliza un servicio AP.

| | | |
|---|---|--|
|  | <p>Catálogo de Servicios</p> <p>Mainbit, S.A. de C.V.</p> | <p>Clave: FO-NSGe-02 Fecha: 08-04-2016 Página: 5 de 8 Revisión: 0</p> |
|---|---|--|

Catálogo de Servicios – Representación Gráfica.



Descripción del Catálogo de Servicios.

Contenido de la ficha del servicio.

La ficha descriptiva de cada servicio contiene la siguiente información:

- Nombre del servicio
- Acrónimo del servicio
- Definición del Servicio
- Características del Servicio
- Solicitudes de Servicio
- Requerimientos para levantar Solicitudes del Servicio
- Clientes del servicio
- Horarios de Soporte del Servicio
- Responsable del servicio
- Los CI claves del servicio

| | | |
|---|--|---|
|  | Catálogo de Servicios Mainbit, S.A. de C.V. | Clave: FO-NSGe-02 Fecha: 08-04-2016 Página: 6 de 8 Revisión: 0 |
|---|--|---|

Servicios

A continuación se listan los servicios que forman parte del Catálogo de Servicios de **MAINBIT S.A. de C.V.**, en caso de quedar adjudicado para el servicio APS3;

- **Administración de Puestos de Servicio (APS 3)**

| Catálogo de Servicios | |
|-------------------------------|---|
| PUESTOS DE SERVICIO | |
| 1 | Fijo Operativo |
| 2 | Fijo Proyectos |
| 3 | Fijo Funcional |
| 4 | Móvil Funcional |
| 5 | Móvil Ejecutivo |
| 6 | Móvil Ligero Ejecutivo |
| 7 | Móvil Ligero Operativo |
| 8 | Móvil Ligero Servicio Social |
| 9 | Servicio de Proyección |
| ACCESORIOS ADICIONALES | |
| 10 | Servicio de Almacenamiento |
| 11 | Servicio de Unidad de disquete de 3 1/2", externa USB v2 |
| 12 | Servicio de Adaptador USB 2.0 (o superior) para puertos DB9 (COM) |
| 13 | Servicio de Monitor externo de 22" |
| 14 | Módulo de RAM (8 GB) |
| 15 | Pantalla |
| SERVICIOS ADICIONALES | |
| 16 | Reubicación física PS y habilitación de PS temporal |
| 17 | Carga de imagen base |
| 18 | Unidades de Soporte Extendido |
| 19 | Unidades de Capacitación |

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.

| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">Catálogo de Servicios</p> <p align="center">Mainbit, S.A. de C.V.</p> | Clave: FO-NSGe-02 Fecha: 08-04-2016 Página: 7 de 8 Revisión: 0 |
|---|---|---|

Descripción de los Servicios

Puestos de servicio.

Conforman el núcleo de los servicios de equipo de cómputo personal, a través de PS y accesorios, incluyendo instalación, configuración y servicios operativos, administración, operación, soporte y mantenimiento. El servicio debe considerar, que en caso de que el PS incluya accesorios, MAINBIT S.A. DE C.V en caso de resultar adjudicado para el servicio APS-3, realizará la conexión física y la configuración para el uso de dichos accesorios suministrados y los servicios necesarios para que el usuario opere sus aplicaciones y sistemas individuales e institucionales en el rango de eficiencia y eficacia establecidas, en los periodos acordados.

- Fijo operativo
- Fijo proyectos
- Móvil ligero servicio social
- Móvil funcional
- Servicio de proyección
- Móvil ligero ejecutivo
- Móvil ligero operativo
- Fijo funcional
- Móvil ejecutivo

Accesorios adicionales:

Debido a las diferentes funcionalidades en las áreas del CLIENTE es necesario contar con algunos componentes que apoyen a las actividades diarias, algunos de los accesorios son: almacenamiento (disco duro interno o externo), Unidad de 3 ½", adaptadores USB para DB9, Monitor externo de 22", Módulo de RAM (8GB) y Pantalla. Los cuales se solicitarán al MAINBIT S.A. DE C.V en caso de resultar adjudicado para el servicio APS-3, e instalarán como un requerimiento adicional, dichos accesorios representarán un precio por evento, aplicándose a partir de la instalación del elemento, el cual no forma parte integral de los PS, sino que serán desagregados.

- Servicio de almacenamiento
- Servicio de Monitor externo de 22"
- Servicio de Unidad de disquete de 3 1/2", externa USB v2
- Módulo de RAM (8 GB)
- Servicio de Adaptador USB 2.0 (o superior) para puertos DB9 (COM)
- Pantalla

Servicios adicionales.

Son aquellos que se encuentran de forma desagregada de los PS, esto es, se pagan por evento, los servicios a considerar son las siguientes:

- Reubicación física PS y habilitación de PS temporal
- Carga de imagen base
- Unidades de soporte extendido
- Unidades de capacitación

| | | |
|---|---|--|
|  | <p>Catálogo de Servicios</p> <p>Mainbit, S.A. de C.V.</p> | <p>Clave: FO-NSGe-02 Fecha: 08-04-2016 Página: 8 de 8 Revisión: 0</p> |
|---|---|--|

Se requiere que los servicios sean suministrados con equipos, componentes y accesorios originales fabricados con materiales de primera calidad, y no serán bienes usados, re-etiquetados, discontinuados, reconstruidos, reciclados ni próximos a discontinuarse.



Diagrama 3: Modelo conceptual proyecto APS-3.