



**Descripción de entrega y provisión del proceso de  
Gestión de Incidentes y Problemas**

**Mainbit, S.A. de C.V.**

Clave:  
Fecha: 04-04-2016  
Página: 2 de 7  
Revisión: 10

### Dueño y Gestor del proceso de Gestión de Requerimientos

Gestor del proceso de Gestión de la Documentación.

Dueño del Proceso de Gestión de la Documentación.

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: 31120**

|                                                                                   |                                                                                                                                            |                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | <b>Descripción de entrega y<br/>provisión del proceso de<br/>Gestión de Incidentes y<br/>Problemas</b><br><br><b>Mainbit, S.A. de C.V.</b> | Clave:<br>Fecha: 04-04-2016<br>Página: 3 de 7<br>Revisión: 10 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|

**Control de Cambios.**

|                            |                                  |
|----------------------------|----------------------------------|
| <b>Datos de Control</b>    |                                  |
| 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.

|                                                                                   |                                                                                                                                                   |                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Descripción de entrega y<br/>provisión del proceso de<br/>Gestión de Incidentes y<br/>Problemas</b></p> <p><b>Mainbit, S.A. de C.V.</b></p> | <p>Clave:<br/>Fecha: 04-04-2016<br/>Página: 4 de 7<br/>Revisión: 10</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|

## CONTENIDO

|    |                                         |                               |
|----|-----------------------------------------|-------------------------------|
| 1. | OBJETIVO. ....                          | 5                             |
| 2. | ALCANCE. ....                           | 5                             |
| 8. | GESTIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS. .... | 6                             |
|    | GESTIÓN DE INCIDENTES. ....             | 6                             |
|    | GESTIÓN DE PROBLEMAS. ....              | 6                             |
| 9. | GLOSARIO. ....                          | ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO. |

---

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.

|                                                                                   |                                                                                                                                            |                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | <b>Descripción de entrega y<br/>provisión del proceso de<br/>Gestión de Incidentes y<br/>Problemas</b><br><br><b>Mainbit, S.A. de C.V.</b> | Clave:<br>Fecha: 04-04-2016<br>Página: 5 de 7<br>Revisión: 10 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|

## 1. Objetivo.

El objetivo de este documento es presentar los procesos por los cuales se atenderán los incidentes y problemas apegados a las mejores prácticas de ITIL por los que MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, atenderá al CLIENTE.

## 2. Alcance.

Incluye las actividades requeridas para recuperar el servicio lo más pronto posible, minimizar el impacto de las interrupciones del servicio sobre las operaciones del negocio, buscando las causas de la afectación, real o potencial diagnosticando la causa raíz de los problemas y determinar la resolución de los mismos.

También es responsable de asegurar que la resolución es implementada a través de control de Subprocesos, donde interactúan la Gestión de la Configuración y Cambios PR-CfCaGe-01.

---

---

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: 31123**

|                                                                                   |                                                                                                                                       |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Descripción de entrega y provisión del proceso de Gestión de Incidentes y Problemas</b></p> <p><b>Mainbit, S.A. de C.V.</b></p> | <p>Clave:</p> <p>Fecha: 04-04-2016</p> <p>Página: 6 de 7</p> <p>Revisión: 10</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|

## 8. Gestión de Incidentes y Problemas.

A continuación, se describe la entrega y provisión de los procesos de Gestión de Incidentes y Problemas los mismos que serán implementados por MAINBIT SA de CV para el servicio APS-3 en caso de quedar adjudicado.

### Gestión de Incidentes<sup>1</sup>

Asegura que todos los recursos sean asignados correctamente para el levantamiento del servicio lo más pronto posible, generando información detallada de la Gestión de Incidentes, identificando y analizando todas aquellas posibles afectaciones que provoquen una interrupción o degradación del servicio.

Los objetivos principales que cubrirá el proceso de Gestión de Incidentes son:

- Detectar cualquiera alteración en los servicios TI.
- Registrar y clasificar estas alteraciones.
- Asignar el personal encargado de restaurar el servicio lo más pronto posible, alineados a los niveles de servicio.

En el momento que se identifiquen uno o más incidentes y que esté provocando un problema se gestionará mediante el proceso de Gestión de Problemas PR-PrGe-01.

### Gestión de Problemas<sup>2</sup>

Realiza los indicadores que permitan generar las métricas para validar el cumplimiento de los objetivos y proponer las mejoras necesarias para corregir de raíz el problema reportado, asegurando que no se vuelva a presentar.

Las funciones principales que cubrirá el proceso de Gestión de Problemas son:

- Investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio APS-3.
- Determinar posibles soluciones a las mismas.
- Proponer las peticiones de cambio (RFC) necesarias para restablecer la calidad del servicio.

Ambos procesos deberán mantener informado al usuario en todo momento de la falla o problema reportado y serán los encargados de actualizar los datos en la base de conocimiento (KEDB) de las soluciones encontradas.

<sup>1</sup> El proceso general de Gestión de Incidentes se detalla en el documento **PR-MS-01**.

<sup>2</sup> El proceso general de Gestión de Problemas se detalla en el documento **PR-PrGe-01**.

|                                                                                   |                                                                                                                                            |                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | <b>Descripción de entrega y<br/>provisión del proceso de<br/>Gestión de Incidentes y<br/>Problemas</b><br><br><b>Mainbit, S.A. de C.V.</b> | Clave:<br>Fecha: 04-04-2016<br>Página: 7 de 7<br>Revisión: 10 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|

---

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: 31125**