



A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines.

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
Administración General de Recursos y Servicios
Administración Central de Recursos Materiales
Administración de Recursos Materiales “1”

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. LA-006E00001-E4-2016
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

“Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)”

Cumplimiento Técnico con CA Service Desk 14.1

Herramienta para la Mesa de Servicios

1.1 Mesa de servicio

La mesa de servicio será el punto de contacto entre los usuarios y las gestorías de los servicios.

La mesa de servicio tendrá las siguientes funciones:

- Registrar y resolver los incidentes y requerimientos.
- Asignar categorías y prioridades, identificándolas con un número de reporte.
- Proveer líneas de soporte y resolver los incidentes y requerimientos.
- Escalar incidentes y requerimientos cuando sea necesario.
- Mantener a los usuarios informados de todo el progreso de su solicitud.

Herramienta: CA Service Management -14 1

Documento: CA Service Management -14 1_ESN_20151218.pdf

Referencia: Procesos y prácticas recomendadas para la gestión de los servicios,
Pág. 69



En las mesas de trabajo de planeación y programación definidas en la fase de planificación, se especificarán a detalle los diferentes aspectos relacionados con la mesa de servicio del CLIENTE, cuya plataforma actual de operación es BMC Remedy ver. 7.6.04 y será el único punto de contacto con el licitante adjudicado, áreas de negocio y el usuario final; será la responsable de registrar y dar seguimiento a los diferentes eventos relacionados con los procesos y servicios de TI, como por ejemplo incidentes, requerimientos, atención de problemas y solicitudes de cambios, entre otros.

MAINBIT Sa de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, definirá una mesa de servicio con su propia infraestructura, independiente de la establecida por el CLIENTE, a la que se enviarán (web services) a través de la MS del CLIENTE los eventos reportados y que correspondan a su dominio.

Herramienta: CA Service Management -14 1

Documento: CA Service Management -14 1_ESN_20151218.pdf

Referencia: Gestión de Servicios Web Pág. 1961

La mesa de servicio del licitante adjudicado deberá apegarse a las políticas y procedimientos establecidos por la MS CLIENTE para integrar las categorizaciones de los incidentes más comunes y presentes en los eventos relacionados con los procesos y servicios de APS-3, coadyuvando a la implementación y mejora de dichos procesos y servicios asociados a la MS CLIENTE. Esto incluye capacitación al personal de MS CLIENTE por parte de MAINBIT SA de CV cuando el administrador del contrato lo considere necesario o derivado de áreas de oportunidad que estuvieran teniendo.

1.1.1 Integración con Mesa de Servicio CLIENTE

La mesa de servicio del licitante adjudicado deberá quedar 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 para ello el protocolo SOAP 1.2. El administrador del contrato proveerá los lineamientos necesarios para el desarrollo durante las mesas de trabajo de planeación y programación y deberá apegarse a lo establecido en el Apéndice 9 "Normatividad de conexión a terceros" definido por el área de seguridad del CLIENTE; durante el período de integración el licitante adjudicado se podrá apoyar en la infraestructura y solución de MS CLIENTE.

Herramienta: CA Service Management -14 1

Documento: CA Service Management -14 1_ESN_20151218.pdf

Referencia: Consejos para clientes de Servicios Web Soap Pág. 1988

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, 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 de APS-3 entre ambas mesas de servicio. Este coordinador estará encargado de implementar un modelo de administración de los procesos mediante el apoyo de los terceros involucrados en su caso.

1.1.2 Flujo de operación

Es responsabilidad del MAINBIT SA de CV recibir, atender y dar seguimiento a todo evento que le sea turnado hasta su conclusión, retroalimentando a la MS CLIENTE el estado que guarda dicho evento.



Las obligaciones de la mesa de servicios del 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 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 CLIENTE para que sea enviada a donde corresponda, creando un reporte a MS CLIENTE relacionado.
- Dar seguimiento y documentar en la herramienta de MS 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 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.

Funciones generales de la mesa de servicio 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 APS-3 del CLIENTE, PS, software, red de comunicaciones, telefonía, así como de otros servicios provistos por terceros o por el 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.
- En caso de que el incidente o requerimiento no haya sido atendido correctamente, el mismo será re-abierto, 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.

Con los reportes que sean registrados y asignados al licitante adjudicado en la MS CLIENTE se medirán los niveles de servicio establecidos en el capítulo 6. "Niveles de servicio ". Esta medición inicia a partir de que un reporte a MS permanece como asignado y en curso en la MS CLIENTE, concluyendo hasta que la MS CLIENTE obtenga la retroalimentación satisfactoria del usuario final para su cierre.

Herramienta: CA Service Management -14 1

Documento: CA Service Management -14 1_ESN_20151218.pdf

Referencia: Disciplinas del servicio de ITIL, Pág. 892, Acuerdos de nivel de servicio, Pág. 1146