



Gestión de Operaciones

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-GTO-01
Fecha: 04-04-2016
Página: 1 de 11
Revisión: 0.0
Versión: 0.0

Folio: 00071



GESTIÓN DE OPERACIONES

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: 37266



Gestión de Operaciones

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-GTO-01 **Folio: 00072**
Fecha: 04-04-2016
Página: 2 de 11
Revisión: 0.0
Versión: 0.0

HISTÓRICO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Andres Hernandez Trejo Gerente de Servicio	Carlos del Pino Mendoza Representante de la Dirección	Carlos del Pino Mendoza Director de Servicio
Fecha: 04 de Abril	Fecha: 04 de Abril	Fecha: 04 de Abril
Versión: 0.0		Vigencia: 1 año (abril de 2017)
Tipo de documento: Sensible		

CONTROL DE CAMBIOS

Página	Revisión	Descripción del Cambio
Todos	0	Nuevo Documento
Emisión: 04-04-2016		Próxima Revisión: 04-04-2017

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: 37267



Contenido

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	4
2. ALCANCE DEL PROCESO	4
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	5
5. MANTENIMIENTO	6
5.3. MATRIZ RACI	7
6. GESTIÓN TÉCNICA	7
6.2. MATRIZ RACI	9
7. ENTREGA DE MATERIAL DIDÁCTICO	9
7.2. MATRIZ RACI	10



1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Determinar la metodología que MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, para asegurar el mantenimiento y gestión continua de la infraestructura garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio.

2. ALCANCE DEL PROCESO

Incluye las tareas de mantenimiento de la infraestructura de hardware y software de los PS y accesorios inherentes y adicionales, así como del mantenimiento preventivo para la administración, operación y monitoreo del servicio manteniendo la calidad del servicio otorgado al CLIENTE dando como resultado la continuidad de la operación del negocio para garantizar y cumplir con los niveles de servicio.

Soporta las habilidades técnicas y los recursos necesarios para dar soporte a la operación de los diferentes perfiles de PS y accesorios adicionales del servicio APS-3

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Stock	Equipo o Refacciones que se encuentran disponibles dentro del inventario de un proyecto para la atención de reportes.
Equipo de Respaldo	Equipo que se proporciona al usuario durante el tiempo que dure la atención de un incidente, en caso de que este no pueda ser reparado de forma inmediata, asegurando la continuidad del servicio.
Requerimiento	Todo aquello que reporta el cliente, que no necesariamente proviene de una falla en la operación sino de una necesidad especial.
Incidente	Todo aquel acontecimiento que degrada la operación normal de un Equipo o de un Sistema y por consecuencia la calidad del servicio.
Activo	Es un bien que se adquiere con recursos de la empresa y se deprecia con el tiempo, para el caso de Mainbit estos son: equipo de cómputo, accesorios y teléfono celular.
Resguardo	Evidencia que respalda la asignación de los bienes asignados a una persona
Grupo de Soporte	Especialista o grupo de especialistas en un área de conocimiento requerida para la operación y/o soporte de los servicios de TI.
Proyecto	Conjunto de actividades interrelacionadas, con un inicio y una finalización definida, que utiliza recursos limitados para lograr un objetivo deseado.
Categoría	Grupo nominal de incidentes, solicitudes de servicio o problemas que tienen algo en común. Las Categorías se usan para agrupar el nivel de servicio establecido con el cliente. Para mayor información ver el catálogo de categorías en el sistema de gestión de tickets que aplique.
SCAP	Sistema Informático utilizado para la gestión de activos por parte del personal de Administración de Activos.
PDF	De sus siglas en inglés Portable Document Format , es un formato de almacenamiento de documentos digitales.
Ticket	Número de rastreo asignado por Mesa de Servicio al requerimiento de un cliente.
Solicitud	Tipo de Requerimiento por parte del cliente que no proviene necesariamente de un mal funcionamiento del servicio que le es proporcionado sino por la necesidad de un servicio especial.
CMDB	Base de Datos de la Gestión de la Configuración: Utilizada para poder almacenar los elementos de configuración durante todo el ciclo de vidas del servicio.
AMS	Agente de Mesa de 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.



Gestión de Operaciones

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-GTO-01
Fecha: 04-04-2016
Página: 5 de 11
Revisión: 0.0
Versión: 0.0

Folio: 00075

CI	Elemento de Configuración: Cualquier componente que necesite ser gestionado con el objetivo de proveer un servicio de TI.
CA	Herramienta de CA Service Desk 14.1
RACI	Responsible / Responsable Accountable / Aprobador Consulted / Consultado Informed / Informado
Responsible / Responsable	Este rol realiza el trabajo y es responsable por su realización. Lo más habitual es que exista sólo un Responsable.
Accountable / Aprobador	Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Sólo puede existir un A por cada tarea. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas.
Consulted / Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información (comunicación bidireccional).
Informed / Informado	Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo. A diferencia del Consultado, la comunicación es unidireccional.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, requisitos

Norma ISO 9001:2008: Sistema de la Gestión de la Calidad - Requisitos

Norma ISO 9000:2005, Fundamentos y Vocabulario.

Information Technology, Service Management - Part 1: Specification (**ISO/IEC 20000-1:2011**)

Information Technology Infrastructure Library (**ITILV3**)

Tecnología de la Información- Gestión del Servicio-Parte01: Especificaciones (**NMX-I-20000-1-NYCE-2012**)

Tecnología de la Información – Evaluación de los Procesos – Parte 01: Conceptos Y Vocabulario (**NMX-I-15504-01-NYCE**)

Tecnología de la Información – Software- Modelos de Procesos y Evaluación para Desarrollo y Mantenimiento de Software – Parte 01: Definición De Conceptos Y Productos (**NMX-I-15504-01-NYCE**)

Tecnología de la Información – Evaluación de los Procesos – Parte 01: Conceptos y Vocabulario (**NMX-I-059-01-NYCE**)



Gestión de Operaciones

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-GTO-01
 Fecha: 04-04-2016
 Página: 6 de 11
 Revisión: 01
 Versión: 1.0

5. MANTENIMIENTO

Descripción del instructivo o actividades principales de mantenimiento.

Derivado de los servicios contratados por el CLIENTE, se puede requerir que se les proporcionen servicios tales como **Mantenimiento a Puestos de Servicio**.

5.1. MANTENIMIENTO DE PUESTOS DE SERVICIO

Mainbit SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, Plan de servicio de mantenimiento, y una vez aprobado se asignará un responsable para coordinar las actividades.

Antes de proceder a realizar el servicio de mantenimiento de los PS; el técnico deberá asegurarse que el usuario ha realizado el respaldo de la información contenida en el disco duro, en caso de que el usuario no cuente con su respaldo, MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, no se hará responsable de la información contenida en el disco duro.

El programa de mantenimiento preventivo debe considerar como mínimo lo siguiente:

- Limpieza externa del PS.
- Verificación física del cableado lógico y eléctrico.
- Diagnóstico general del funcionamiento tanto del equipo como de sus periféricos.
- La descripción de los procesos asociados al servicio.
- Los recursos humanos y materiales involucrados.
- El tiempo definido para la atención de requerimientos y/o solución de fallas o los compromisos de acuerdo a los niveles de servicio requeridos.
- Los alcances técnicos del mantenimiento y los protocolos de prueba serán propuestos por el licitante adjudicado y autorizados por el administrador del contrato antes de la liberación del plan de trabajo.

5.2. EJECUCIÓN

Núm.	Proveedor	Entrada	Responsable	Periodicidad	Actividad	Salida
1	Solicitar mantenimiento preventivo a la plataforma instalada.	Mesa de Servicio	Administrador del Contrato	Por evento	Registro de solicitud	Reporte
2	Presentar plan de mantenimientos (tiempos y actividades)	Plan de mantenimiento	Dueño del proceso	Por evento	Se presenta el plan a seguir para el mantenimiento preventivo a la plataforma instalada.	Aprobación
3	Realizar mantenimiento preventivo a la plataforma instalada	Ejecución	Soporte 2° nivel	Por evento	Se implementa el plan de mantenimiento con tiempos y actividades acordadas	Reporte de mantenimiento



Gestión de Operaciones

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-GTO-01
 Fecha: 04-04-2016
 Página: 7 de 11
 Revisión: 01
 Versión: 1.0

Núm.	Proveedor	Entrada	Responsable	Periodicidad	Actividad	Salida
4	Validar Ejecución del Servicio	Reporte de mantenimiento	Dueño del proceso	Por evento	Se valida mantenimiento	Reporte de validación

5.3. MATRIZ RACI

R	Responsible	(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	Roles					
	Usuario	Dueño del Proceso	Administrador del contrato	Mesa de Servicio	SADCTI	Grupo de Soporte
Solicitar mantenimiento preventivo a la plataforma instalada.		I	R		I	
Presentar plan de mantenimientos (tiempos y actividades)		R	I		I	
Realizar mantenimiento preventivo a la plataforma instalada	I	I	I		I	R
Validar Ejecución del Servicio		R				

6. Gestión Técnica

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, aportará las habilidades técnicas y los recursos necesarios para dar soporte a la fase de Operación del servicio, conocimiento técnico y la experiencia relacionada con la gestión de la infraestructura TI, asegurando el conocimiento requerido para diseñar, probar, gestionar y mejorar los servicios proporcionados al CLIENTE, proporcionando los recursos reales destinados a dar soporte dentro del ciclo de vida tomando las acciones necesarias para solventar algún evento que impida la operación normal del PS incluyendo todos sus componentes, accesorios, software base, parches, drivers y librerías.

La gestión técnica está orientada a una asistencia total sobre los siguientes procesos:

Atención a incidentes¹

Las funciones relacionadas con la atención de incidentes se asocian con el proceso de ejecución de las acciones necesarias para solventar algún evento que impida la operación normal de la infraestructura.

¹ PR-MS-01_Proceso Gestión de Incidentes



Apoyo Técnico

Las funciones de apoyo técnico se relacionan con tareas auxiliares que son requeridas de manera periódica y aquellas eventuales que se presentan durante la operación diaria y que se encuentran asociadas con la operación de la infraestructura de APS-3.

Los servicios de MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, contemplarán la asistencia total sobre los procesos listados a continuación, por medio del proceso de Gestión de Incidentes²:

- Apoyo en la resolución de incidencias reportadas por el personal del CLIENTE.
- Configuración y optimización de los componentes de la infraestructura para proporcionar los servicios requeridos por el CLIENTE.
- Adiciones, cambios y reemplazos a piezas de hardware sobre los diferentes componentes que forman parte del servicio APS-3.

La atención de los requerimientos/solicitudes o incidentes relacionados con el proceso de Gestión Técnica deberá cumplir con un horario de atención de 7x24x365, incluyendo días festivos, feriados, fines de semana, y demás asuetos obligatorios o no

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, tendrá la opción de utilizar la herramienta de administración remota de activos del servicio para minimizar el tiempo de solución en los incidentes de los PS. Para aquellos casos en que el soporte remoto no sea opción, la solución de incidentes se deberá llevar a cabo en sitio cumpliendo en todo momento con los niveles de servicio.

6.1. EJECUCIÓN

Núm.	Proveedor	Entrada	Responsable	Periodicidad	Actividad	Salida
1	Reportar incidente o solicitud de soporte ante la MS SAT.	Reporte	Usuario	Por evento	Registro de solicitud	Registro
2	Analizar síntomas.	Registro	Dueño del proceso	Por evento	Se realiza la verificación del síntoma	Diagnostico
3	Brindar soporte o resolver incidente.	Ejecución	Soporte 2° nivel	Por evento	Se resuelve incidente	Reporte de solución
4	Solventar solicitud ante la MS SAT.	Reporte de solución	Mesa de servicio	Por evento	Se valida solución del incidente	Reporte de validación

² PR-MS-01_Proceso Gestión de Incidentes



Gestión de Operaciones

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-GTO-01
 Fecha: 04-04-2016
 Página: 9 de 11
 Revisión: 01
 Versión: 1.0

6.2. MATRIZ RACI

R	Responsible	(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	Roles					
	Usuario	Dueño del Proceso	Administrador del contrato	Mesa de Servicio	SADCTI	Grupo de Soporte
Reportar incidente o solicitud de soporte ante la MS SAT.	R		I		I	
Analizar síntomas.		R			I	
Brindar soporte o resolver incidente.		I			I	R
Solventar solicitud ante la MS SAT.		I	I	R	I	

7. ENTREGA DE MATERIAL DIDÁCTICO

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, proporcionará material didáctico, tanto impreso como electrónico a los usuarios finales respecto del uso del servicio, el material proporcionado será previamente aprobado por el administrador del contrato.

En la siguiente tabla se menciona el material didáctico incluido dentro del servicio entregado al CLIENTE

Material didáctico para usuarios finales
Operación básica en el uso del equipo de cómputo y accesorios (en forma local a los usuarios finales).
Referencia rápida del soporte operativo



Gestión de Operaciones

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-GTO-01
 Fecha: 04-04-2016
 Página: 10 de 11
 Revisión: 01
 Versión: 1.0

7.1. DESCRIPCIÓN DE LA EJECUCIÓN

Núm.	Proveedor	Entrada	Responsable	Periodicidad	Actividad	Salida
1	Armar material de didáctico.	Proceso de Gestión de Operaciones	Dueño del proceso	Por evento	Elaboración de material didáctico	Revisión
2	Revisar y autorizar material de didáctico.	Revisión	Administrador de Contrato	Por evento	Se revisa y autoriza el material didáctico	Material didáctico autorizado
3	Asegurar que se instale en la imagen el material autodidacta al usuario sobre el uso funcionamiento básico del PS y accesorio.	Solicitud de instalación	Soporte 2° nivel	Por evento	Instalación del material didáctico autorizado.	Reporte de ejecución
4	Leer el material autodidacta de la capacitación	Material disponible	Usuario	Por evento	Lectura del material didáctico	Capacitación

7.2. MATRIZ RACI

R	Responsible	(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	Roles				
	Usuario	Dueño del Proceso	Administrador del contrato	SADCTI	Grupo de Soporte
Armar material de didáctico.		R	I	I	
Revisar y autorizar material de didáctico.		I	R	C	
Asegurar que se instale en la imagen el material autodidacta al usuario sobre el uso funcionamiento básico del PS y accesorio.		R	C	I	R



Gestión de Operaciones

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-GTO-01
Fecha: 04-04-2016
Página: 11 de 11
Revisión: 01
Versión: 1.0

Leer el material autodidacta de la capacitación	R				
---	---	--	--	--	--

Fin del Documento

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a vertical line extending downwards.