Proceso de Requerimientos Masivos de (PS)

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: 42764

Elaboró
Dueño y Gestor del Proceso de Gestión de la Configuración

Revisó
Gestor del Proceso de Gestión Documental

Aprobó
Dueño del Proceso de Gestión Documental

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.

Control de Cambios.

Página	Revisión	Descripción del Cambio.
Todas	1	Revisión de Procedimiento

Datos de Control

Fecha de Emisión:	01 de Abril de 2012
Fecha de Próxima Revisión	Segundo Semestre del 2016
Estado de Revisión:	Documento en operación

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.

CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 5
2. OBJETIVO. 5
3. ALCANCE. 5
4. DEFINICIONES CLAVE. 6
5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO 7
7. MATRIZ RACI. 9
8. POLÍTICAS. 11
9. ASIGNACIÓN DE PRIORIDADES A REQUERIMIENTOS 11
Criterios de Impacto. 11
Criterios de Urgencia. 11
Matriz Impacto vs Urgencia 12
10. CATEGORÍAS PARA REQUERIMIENTOS DE SERVICIO. 12
10.1 Servicio de Alta APS-3 13
10.1.1 Matriz RACI Altas 13
10.2 Servicio Baja APS3 14
10.2.1 Matriz RACI Baja 15
10.3 Servicio de Cambio 16
10.3.1 Matriz RACI Cambios 16
10.4 Servicio de Reasignación APS-3 17
10.4.1 Matriz RACI de Reasignación 17
10.5 Servicio de Reubicación APS-3 18
10.5.1 Matriz RACI de Reubicación 19
10.6 Servicio de Requerimientos Masivos APS-3 19
10.6.1 Matriz RACI de Requerimientos Masivos 20
11. PUNTOS DE CONTROL Y MEJORA (PCM). 20
12. MEDICIÓN/ANÁLISIS. 21

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.

1. Introducción

MAINBIT S.A. DE C.V., en caso de resultar adjudicado para el servicio APS-3, deberá contar con la oportuna disponibilidad de equipamiento del servicio y personal para los casos en que se tengan nuevas solicitudes de entrega, retiro, cambios, reasignaciones o implique realizar movimientos de los PS o accesorios de un inmueble a otro. Este tipo de requerimientos se ejecutan coordinados por personal del CLIENTE en conjunto con los diferentes administradores de otros contratos de servicios y sus respectivos proveedores atendiendo un programa de actividades para habilitar la infraestructura y servicios necesarios que les corresponda. **MAINBIT S.A. DE C.V.,** en caso de resultar adjudicado para el servicio APS-3, procederá a ejecutar los servicios correspondientes apegándose al programa de actividades previa notificación del administrador del contrato vía correo electrónico confirmando la solicitud por medio de la MS SAT con al menos cinco (5) días de anticipación.

MAINBIT S.A. DE C.V., en caso de resultar adjudicado para el servicio APS-3, deberá considerar requerimientos en los cuales establecerá un plan de trabajo para la ejecución de lo solicitado, mismo que entregará a los cinco (5) días hábiles posteriores a la notificación oficial de este requerimiento.

2. Objetivo.

Establecer un mecanismo para la atención y seguimientos de los requerimientos masivos asociados al servicio APS-3 constituido por altas, bajas, cambios, reasignaciones y reubicaciones de PS o accesorios solicitados por el cliente asegurando el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) que correspondan.

3. Alcance.

El presente procedimiento cubre la atención de los requerimientos de altas, bajas, cambios, reasignaciones, reubicaciones y requerimientos masivos a partir de 20 PS o accesorios en adelante, para los servicios de APS-3.

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.

4. Definiciones Clave.

Altas: Se considera todas aquellas instalaciones de hardware y software base de un puesto de servicio, instalación de última imagen base de software, integración de la red LAN (Física y Lógica). Crear, modificar o borrar perfiles de usuario.

Bajas: Se considera todo aquel retiro de los puestos de servicio o accesorios que después de haber sido instalado y asignado a un usuario, sea retirado a solicitud del cliente.

Cambios: Se considera como la sustitución de un perfil de puesto de servicio por otro bajo las mismas características o superiores.

Reasignación: Se considera al cambio de resguardante del puesto de trabajo o accesorio en caso de así requerirse por temas de operación en el mismo inmueble.

Reubicación: Consiste en el movimiento o reubicación física del PS o accesorios que se soliciten dentro de en un mismo inmueble.

Requerimientos Masivos: Son los requerimientos de Alta, Baja, Cambios, Reubicación y Reasignación de PS a partir de 20 puestos de servicio (PS) o accesorios, en adelante.

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.

5. Descripción de los Procesos de Requerimientos de Servicio

No.	Actividad	Rol	Por Evento	Descripción
1	Inicio		Por Evento	Inicio del proceso
2	Reporta	Usuario	Por Evento	Se reporta solicitud de requerimiento a la Mesa de Servicios
3	Registra	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Se registran todas las solicitudes de servicio que sean recibidas en la Mesa de Servicio, a través de los canales definidos que son: • Teléfono • Correo
4	Clasificar	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Todos los requerimientos de servicio registrados serán clasificados con base en los siguientes criterios: 1.Altas[1] 2.Bajas[2] 3.Cambios[3] 4.Reasignación[4] 5.Reubicación[5] 6.Requerimientos Masivos
5	Verificación de Autorización	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Se verifica en nivel de soporte que corresponda al acuerdo de nivel de servicio
6	Prioriza	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Una vez que el requerimiento ha sido clasificado se asigna una prioridad, la prioridad es una categoría empleada para identificar la importancia de un requerimiento. Representa el tiempo objetivo y los esfuerzos fijados para ofrecer una solución y es obtenida de la siguiente fórmula: **Prioridad = Impacto + Urgencia**
7	Asignar Solicitud de Servicio	Mesa de Servicio (1er. Nivel de	Por Evento	Se realiza la asignación al Grupo de Soporte correspondiente.

[1] Hacer referencia al proceso de Alta PR-ACC-05
[2] Hacer referencia al proceso de Baja PR-ACC-06
[3] Hacer referencia al proceso de Cambio PR-ACC-07
[4] Hacer referencia al proceso de Reasignación PR-ACC-09
[5] Hacer referencia al proceso de Reubicación PR-ACC-08

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.

No.	Actividad	Rol	Por Evento	Descripción
		Soporte)		
8	Investigación y Diagnóstico	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Los Grupos de Soporte recibirán, investigarán y diagnosticarán todos los requerimientos asignados. En caso de existir una asignación incorrecta se regresará la solicitud a la Mesa de Servicio para su asignación correcta.
9	¿Es Asignado al Grupo de Soporte de 2do Nivel??	Mesa de Servicio (1er. Nivel de Soporte)	Por Evento	Si es "SI" ir a la actividad 10. Si es "NO" ir a la actividad11.
10	Investigación y Diagnóstico	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Se escala requerimiento al siguiente nivel de soporte. El grupo de soporte o proveedor asignado investigara y diagnosticara la solución requerida
11	¿Resuelto?	Mesa de Servicio	Por Evento	Se aplica la solución del requerimiento y se pregunta si se resuelve. Si el requerimiento se resolvió con éxito ir al punto 12, si no continuar con al punto 10 hasta su solución.
12	Resolución & Restauración	Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Mesa de Servicio y/o Grupos de Soporte documentarán las acciones que se ejecutaron como parte de la solución del requerimiento.
13	Completa & Cierra	Usuario / Mesa de Servicio (1er Nivel de Soporte)	Por Evento	Una vez que se tiene el visto bueno del usuario de la solución del requerimiento, se documentarán las acciones y se dará por cerrada la solicitud.
18	Fin		Fin	Fin 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.

7. Matriz RACI.

En la matriz RACI se definen e identifican las responsabilidades relacionadas con la ejecución del proceso, Servicio para definir roles y responsabilidades (Matriz de Autoridad).

Clave	Descripción	
R	**R**esponsible	(Encargado) Rol que realiza la actividad y es responsable por su ejecución.
A	**A**ccountable	(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	**C**onsulted	(Consultado) Rol que posee información para iniciar o para terminar la actividad.
I	**I**nformed	(Informado) Rol que será informado sobre el progreso y resultados la actividad.

Requerimientos de Servicio.

	Rol				
Actividades	**Usuario**	**Dueño del Proceso**	**Gestor del Proceso**	**Mesa de Servicio**	**Grupo de Soporte**
Enviar Solicitud	R	A			
Recibir Solicitud		A	I/C	R	
¿La Solicitud Contiene la información completa?		A	I/C	R	
Notificar		A	I/C	R	
Completar y Enviar Información	R	A	I/C		
Analizar		A	I/C	R	
Registrar		A	I/C	R	
Clasificar		A	I/C	R	
Priorizar		A	I/C	R	
Asignar		A	I/C	R	
¿Es Asignado		A	I/C	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.

al Grupo de Soporte a 2do. Nivel?					
Recibir		A	I/C		R
Investigar y Diagnosticar		A	I/C	R	R
Solucionar y Documentar		A	I/C		R
Completar		A	I/C	R	
Cerrar		A	I/C	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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 42773

8. Políticas.

- Cuando el cliente/usuario lo solicite, se le mantendrá informado sobre el progreso en la resolución de su requerimiento de Servicio reportada.
- Los Requerimientos registrados que estén mal clasificados, priorizados, asignados y/o no detallados, no podrán ser cancelados y serán reasignados por la Mesa de Servicio.
- Las gestiones de las Requerimientos de servicio se realizarán de acuerdo al ciclo de vida de la solicitud:

Categoría Estatus	Descripción
Registrado	Se recibe la petición para su atención.
Asignado	Se le asigna la solicitud a un especialista.
En Proceso	La solicitud está siendo atendida por el grupo asignado.
En Autorización	La Solicitud requiere Autorización.
En Solución	La Solicitud fue solucionada.
Atendido	La Solicitud ha sido atendida.
Completado	La solicitud ha sido ejecutada.
Cerrada	La solicitud ha sido atendida y resuelta con el VoBo. Del usuario.

9. Asignación de Prioridades a Requerimientos

Asignar la prioridad a un requerimiento 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:

Tipo	Descripción
Alta	Se definirá en las mesas de planeación, entre el cliente y **MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado al servicio ASP-3**
Media	
Baja	

Criterios de Urgencia.

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.

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

Tipo	Descripción
Alta	Se definirá en las mesas de planeación, entre el cliente y **MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado al servicio ASP-3**
Media	
Baja	

Matriz Impacto vs Urgencia .

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

Impacto		Urgencia		
		Alto	Medio	Bajo
	Alto	1	2	3
	Medio	2	3	4
	Bajo	3	4	4

REQUERIMIENTOS DE SERVICIO		
Código	**Prioridad**	**Tiempo Compromiso Atención**
1	Alta	Se definirá en las mesas de planeación, entre el cliente y **MAINBIT SA de CV**
2	Media	
3	Baja	

10. Categorías para Requerimientos de servicio.

Los Requerimientos de servicio serán categorizados en el sistema informático de gestión de Requerimientos de acuerdo a las siguientes categorías mínimas:

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.

REQUERIMIENTOS
SOLICITUD DE BAJA
SOLICITUD DE ALTA
SOLICITUD DE CAMBIO
SOLICITUD DE REASIGNACIÓN
SOLICITUD DE REUBICACIÓN
REQUERIMIENTOS MASIVOS

10.1 Servicio de Alta APS-3[6]

El procedimiento de Altas para la gestión incluye la instalación de hardware y software para los puestos de servicio, así como la carga de imagen de software[7], la configuración e integración de la red LAN (lógica y física) del CLIENTE.

El procedimiento de altas contemplará la creación, modificación y borrado de los perfiles definidos por el mismo CLIENTE, tomando en consideración la configuración de correo electrónico, intranet del cliente, cifrado de disco duro, configuración de los accesorios y conectividad de los puestos de servicios, llevando la correcta logística para el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.

10.1.1 Matriz RACI Altas

En la matriz RACI se definen e identifican las responsabilidades relacionadas con la ejecución del proceso, Servicio para definir roles y responsabilidades (Matriz de Autoridad).

Clave	Descripción	
R	**R**esponsible	(Encargado) Rol que realiza la actividad y es responsable por su ejecución.
A	**A**ccountable	(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	**C**onsulted	(Consultado) Rol que posee información para iniciar o para terminar la

[6] Hacer referencia al Proceso de Alta PR-AAC-05
[7] Formato PMS_Procedimiento de Migración de Equipo

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.

		actividad.
I	Informed	(Informado) Rol que será informado sobre el progreso y resultados la actividad.

	Rol					
Actividades	Usuario	Dueño del Proceso	Administrador del contrato	Mesa de Servicio	SADCTI	Grupo de Soporte
Generar solicitud ante la MS del cliente.	R		I	I,C	C	
Enviar y recibir PS o accesorio.		R		I	I	R
Registrar movimiento en SITE.		R	I		I	
Instalar imagen base actualizada.		R				R
Integrar a la red LAN (física y lógica).		R			I	R
Configurar aplicaciones de productividad.		R			I	R
Cifrar disco duro.	I	R			I	R
Configurar accesorios.		R	I			R
Generar y firmar resguardo de PS.	R	R	I		R	
Solventar solicitud ante la MS.	I	R	I	I	I	
Verificar solución	R			I		
Cerrar Requerimiento		I	I	R	I	I

10.2 Servicio Baja APS3[8]

El procedimiento de Baja para la gestión de requerimientos incluirá la desinstalación y formateo de equipo de los puestos de servicios del cliente, teniendo en consideración el respaldo de información responsabilidad del usuario antes de proceder a dar de baja el Puesto de Servicio (PS). **MAINBIT SA de CV** en caso de resultar adjudicado para el servicio APS-3 realizará la migración de la información al medio magnético, óptico o de algún otro tipo que el usuario proporcione, borrado

[8] Hacer referencia al Proceso de Baja PR-AAC-06

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.

seguro o formateo a bajo nivel del disco duro, asegurando la ejecución del proceso de baja del Puesto de Servicio (PS) o accesorios indicados por el cliente, teniendo en consideración la baja de hostname, retiro de componentes, accesorios del PS, tomando en cuenta que cada movimiento de Baja tendrá que ser registra en SITE del CLIENTE.

MAINBIT SA DE CV en caso de resultar adjudicado para el servicio APS-3, será responsable de generar en conjunto con el cliente los formatos de baja y resguardos de los puestos de servicio o accesorios, asegurando que en cada una de estas solicitudes se contenga la confirmación firmada por el usuario.

10.2.1 Matriz RACI Baja

	Rol					
Actividades	**Usuario**	**Dueño del Proceso**	**Administrador del contrato**	**Mesa de Servicio**	**SADCTI**	**Grupo de Soporte**
Generar solicitud ante la MS del cliente.	R		I	R	I	
Ejecutar proceso de baja del PS o accesorio.		R		I		R
Registrar movimiento en SITE.		R	I		I	
Respaldar información.	R	I				
Transferir información en el medio que determine el usuario.	R	R				
Solicitar baja de Hostname.		R	I		I	
Formatear PS.	I	R				
Generar y firmar formato de baja de PS.	R	R	I		I	
Retirar PS, componentes y accesorios.	I	R	I		I	
Solventar solicitud ante la MS SAT.	I	R	I		I	
Verificar solución	R			I		
Cerrar Requerimiento		I	I	R	I	I

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.

10.3 Servicio de Cambio[9]

El procedimiento de Cambio para la gestión de requerimientos proporcionada incluirá el envío y recepción de todos los puestos de servicio o accesorios con solicitudes de cambios, El usuario será el responsable de efectuar el respaldo de su información (Archivos de trabajo) previo al cambio de su PS, en caso de que el usuario no cuente con algún dispositivo para realizar su respaldo, se apoyará de la SADCTI para llevar a cabo el procedimiento.

El procedimiento de cambios integrará la instalación de imagen base[10] actualizada del nuevo puesto de servicio asignado al usuario, así como la integración de la red LAN (física y lógica) del PS, configurando todos los accesorios adjuntos, teniendo en consideración el cifrado de disco duro y registros de todo movimiento de ABCR en SITE del cliente.

.

MAINBIT SA de CV solicitará la baja de hostname del puesto de servicio anterior y formateo de equipo para su utilización, asignación previa o lo que determine el cliente, a su vez será responsable de generar en conjunto con el cliente los formatos de baja y resguardos de los puestos de servicio o accesorios, asegurando que en cada uno de estas solicitudes se contenga la confirmación firmada por el usuario.

10.3.1 Matriz RACI Cambios

	Rol					
Actividades	**Usuario**	**Dueño del Proceso**	**Administrador del contrato**	**Mesa de Servicio**	**SADCTI**	**Grupo de Soporte**
Generar solicitud ante la MS del cliente.	R		I	R	C	
Enviar y recibir PS o accesorio.		R			I	
Registrar movimientos en SITE.		R	I		I	R
Instalar imagen base actualizada en nuevo PS.		R			I	R
Integrar a la red LAN (física y lógica) en nuevo PS.		R			I	R
Configurar aplicaciones de productividad en nuevo PS.		R			I	R

[9] Hacer referencia al Proceso de Cambio PR-AAC-07

[10] Formato PMS_Procedimiento de Migración de Equipo

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.

Cifrar disco duro en nuevo PS.	I	R			I	R
Configurar accesorios en nuevo PS.		R	I			R
Respaldar información.	R	I			I	R
Transferir información en el medio que determine el usuario.	R	R			I	R
Solicitar baja de Hostname de PS anterior.		R	I	I	I	
Formatear PS.	I	R		R	I	R
Generar y firmar resguardo de PS y formato de baja.	R	R	I		R	
Solventar solicitud ante la MS SAT.		R	I	C	I	R
Verificar solución	R			I		
Cerrar Requerimiento		I	I	R	I	I

10.4 Servicio de Reasignación APS-3[11]

Para las reasignaciones se considerará la baja del hostname anterior, formateo bajo nivel del disco duro, restauración del respaldo de la información del usuario y movimiento físico del equipo y/o accesorios, realizando la integración a la red LAN del CLIENTE en la nueva ubicación del PS.

Los criterios para las reasignaciones serán establecidos por parte del CLIENTE y **MAINBIT SA de CV** en caso de ser adjudicado para el servicio APS-3 será responsable de proporcionar personal técnico en sitio como soporte, administración e instalación del servicio.

10.4.1 Matriz RACI de Reasignación

	Rol					
Actividades	**Usuario**	**Dueño del Proceso**	**Administrador del contrato**	**Mesa de Servicio**	**SADCTI**	**Grupo de Soporte**
Generar solicitud ante la MS SAT.	R		I	R	C	

[11] Hacer referencia al Proceso de Reasignación PR-ACC-09

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.

Registrar movimientos en SITE.		R	I		I	R
Solicitar baja de Hostname de PS anterior.		R	I		I	R
Respaldar información.	R	I			I	I
Transferir información en el medio que determine el usuario.	R	R			I	R
Generar y firmar formato de baja de PS del usuario anterior.	R	R	I		R	R
Instalar y configurar el PS para acceso a la red LAN al nuevo usuario.		R			I	R
Generar y firmar resguardo de PS o accesorio.	R	R	I		R	R
Solventar solicitud ante la MS SAT.		R	I		I	R
Verificar solución	R			R		
Cerrar Requerimiento		I	I	R	I	I

10.5 Servicio de Reubicación[12] APS-3

Son todas aquellas reubicaciones o traslado del PS y accesorios al área destino, habilitación y configuración, así como la confirmación de la correcta operación del PS o accesorios.

MAINBIT SA de CV en caso de ser adjudicado para el servicio APS-3, tendrá la responsabilidad de realizar las reubicaciones acordadas previamente con el cliente, desde el formateo del PS (cuando aplique) previo al traslado.

[12] Hacer referencia al Proceso de Reubicación PR-AAC-08

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.

10.5.1 Matriz RACI de Reubicación

	Rol					
Actividades	**Usuario**	**Dueño del Proceso**	**Administrador del contrato**	**Mesa de Servicio**	**SADCTI**	**Grupo de Soporte**
Generar solicitud ante la MS SAT.	R		I		C	
Respaldar de la información, en caso de aplicar.	R	I			I	
Realizar movimiento o reubicación física del PS o accesorio.	I	R			I	R
Instalar y configurar el PS para acceso a la red LAN al nuevo usuario.		R			I	R
Registrar movimiento en SITE.		R	I		I	R
Generar y firmar resguardo de PS.	R	R	I		R	R
Solventar solicitud ante la MS SAT.		R	I		I	R
Verificar solución	R			R		
Cerrar Requerimiento		I	I	R	I	I

10.6 Servicio de Requerimientos Masivos APS-3

Los requerimientos masivos del servicio se tomarán en cuenta a partir de 20 puestos de servicio o accesorios en adelante. Este tipo de requerimientos se ejecutarán en coordinación con personal del CLIENTE en conjunto con los diferentes administradores y proveedores de servicio.

Los requerimientos se tendrán que solicitar a la mesa del servicio del cliente con por lo menos 5 días de anticipación para su ejecución.

El procedimiento de Requerimientos Masivos para el proceso de ABCR incluye realizar y entregar el plan de actividades necesarios para la ejecución de actividades solicitadas por el cliente, asegurando el envío, reubicación, retiro o instalación de los puestos de servicio, registrando cada uno de los movimientos en SITE asegurando la generación.

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.

MAINBIT SA de CV en caso de ser adjudicado para el servicio APS-3 será responsable de generar en conjunto con el cliente los formatos de baja y resguardos de los puestos de servicio o accesorios, asegurando que en cada uno de estas solicitudes contenga la confirmación firmada por el usuario.

10.6.1 Matriz RACI de Requerimientos Masivos

	Rol					
Actividades	**Usuario**	**Dueño del Proceso**	**Administrador del contrato**	**Mesa de Servicio**	**SADCTI**	**Grupo de Soporte**
Generar solicitud ante la MS SAT.	R		I	R	C	
Realizar y entregar plan de actividades		R	I			
Enviar, reubicar, retirar o instalar PS o accesorio según sea el requerimiento.		R			I	R
Registrar movimientos en SITE.		R	I		I	R
Generar y firmar resguardos de PS y formatos de baja según sea el requerimiento.	R	R	I		R	R
Solventar solicitud ante la MS SAT.		R	I		I	R
Verificar solución	R			R		
Cerrar Requerimiento		I	I	R	I	I

11. Puntos de Control y Mejora (PCM).

A continuación, se muestran los criterios para la identificación de un PCM y la corrección inmediata que se dará:

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.

Criterio	Corrección inmediata	Responsable
Los requerimientos no son atendidos en los tiempos establecidos.	Acción correctiva	Dueño y Gestor de requerimientos
Los requerimientos son atendidos en tiempo, pero con un riesgo alto de no cumplirse con el compromiso	Acción preventiva	Dueño y Gestor de requerimientos
Hacer más eficaz y eficiente la gestión de requerimientos.	Acción de mejora	Dueño y Gestor de requerimientos

12. Medición/Análisis.

Dirigido a:
El Gestor de Requerimientos.
Documentos utilizados

Insumo
Reportes del proceso
Puntos de Control y Mejora

Actividades de Mejora Continua para la Gestión de Requerimientos de Servicio

Concepto	Frecuencia	Actividad a desarrollar
Revisión del procedimiento	Se definirá en las mesas de planeación, entre el cliente y **MAINBIT SA de CV**	Identificar, discutir y proponer mejoras al procedimiento de Gestión de Requerimientos Temas a tratar: - Revisión del Proceso. - Reportes e Indicadores. - Planes futuros y mejoras.
		Participantes: • Dueño del proceso de Requerimientos • Gestor de Requerimientos. • Dueño del Servicio. • Cualquier participante que aporte mejoras al proceso de Requerimientos.

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.