



## Gestión de Activos del Servicio

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-AAC-02  
Fecha: 09-02-2016  
Página: 1 de 12  
Revisión: 7.0  
Versión: 2.0



## GESTIÓN DE ACTIVOS DEL 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.

**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43431**



## Gestión de Activos del Servicio

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-AAC-02  
Fecha: 09-02-2016  
Página: 2 de 12  
Revisión: 7.0  
Versión: 2.0

### HISTÓRICO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gestor de Activos Administración de Activos Consultoría ITIL	Sub director Administración de Activos Gerencia de Calidad	<b>Ing. José Antonio Sánchez Pérez</b> <b>Director General</b>
<b>Fecha:</b> Febrero 2016	<b>Fecha:</b> Febrero 2016	<b>Fecha:</b> Febrero 2016
<b>Versión:</b> 2.0	<b>Vigencia:</b> 1 año (Febrero de 2017)	
<b>Tipo de documento:</b> Sensible		

### CONTROL DE CAMBIOS

Página	Revisión	Descripción del Cambio
<b>Emisión:</b> 09-02-2016		<b>Próxima Revisión:</b> 02-2017

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: 43432**



Contenido

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO .....4

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.....4

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....4

4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....4

5. EJECUCIÓN.....5

6. MATRIZ RACI.....6

7. HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE ACTIVOS .....6

8. HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIO Y GENERACIÓN DE RESGUARDOS (SITE).....7

9. RESGUARDO DE PS .....8

10. HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN REMOTA DE ACTIVOS .....9

10.1. CAPACITACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN REMOTA .....10

11. REGISTROS .....10

12. INDICADORES DE DESEMPEÑO.....11

13. PUNTOS DE CONTROL Y MEJORA .....12



## Gestión de Activos del Servicio

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-AAC-02  
Fecha: 09-02-2016  
Página: 4 de 12  
Revisión: 7.0  
Versión: 2.0

### 1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Definir, controlar y mantener actualizado los registros de los PS y accesorios para el servicio de APS-3, a través de un análisis puntual de las capacidades de entrega- recepción de los resguardos de bienes de PS para el óptimo proceso de facturación de CLIENTE.

### 2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento de Distribución de Activos definirá y controlará los componentes del servicio con el objetivo de contar con registros precisos de su estado y control de la base de activos.

Se describirá de forma clara como aprovisionará y se entregará el proceso de Gestión de Activos del Servicio APS-3.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

<b>CLIENTE</b>	Es la Organización o parte de una Organización que recibe un Servicio o Servicios.
<b>Activo</b>	Bienes informáticos propiedad de Mainbit. Los activos de un negocio varían de acuerdo con la naturaleza de la empresa.
<b>Resguardo</b>	Documento que establece por escrito las características, obligaciones y responsabilidades que tienen los usuarios, respecto a los bienes muebles e inmuebles, patrimonio de terceros, que, para su uso, quedan bajo su custodia, responsabilidad y cuidado.
<b>Monitoreo</b>	Es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un sistema.

### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, requisitos

- 7.1 Planeación de la realización del producto.
- 7.2 Procesos relacionados con el CLIENTE.
- 7.5 Producción y prestación del servicio.

Norma ISO 9001:2008

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**)



5. Ejecución

Núm.	Entrada	Responsable	Periodicidad	Actividad	Salida
1	Instalación	Dueño del proceso	Por evento	Se realiza la instalación de la herramienta de activos en el inmueble del CLIENTE	Herramienta instalada (SCAP)
2	Interconexión	Dueño del proceso	Por evento	Se interconecta la herramienta de control de activos con la herramienta del SITE (CLIENTE)	Interconexión completa
3	Registro y Actualización	Dueño del proceso	Por evento	Se mantienen todos los registros actualizados de los componentes en SITE	Reporte de registros y actualización
4	Registro	Dueño del proceso	Por evento	Se emiten los resguardos de los PS	Resguardo
5	Resguardo	Dueño del proceso	Por evento	Se consigue firma para resguardo	Resguardo Firmado
6	Instalación	Dueño del proceso	Por evento	Se realiza la instalación y administración de la herramienta de administración remota de activos (SCAP).	Instalación concluida
7	Auditoria	Dueño del proceso	Por evento	Se realiza auditorias de control de la información registrada apoyándose en la herramienta de administración remota de activos e inventarios presenciales (ARANDA ASSET Management 8.0).	Reporte de auditoria



## Gestionar Activos

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-AAC-02  
Fecha: 03-02-2016  
Página: 6 de 12  
Revisión: 7.0  
Versión: 2.0

### 6. MATRIZ RACI

<b>R</b>	<b>Responsible</b>	(Encargado) Rol que realiza la actividad y es responsable por su ejecución.
<b>A</b>	<b>Accountable</b>	(Responsable) Rol que se encarga aprobar la actividad y asegurarse de que se realice correctamente. Normalmente también se identifica como el Dueño del proceso.
<b>C</b>	<b>Consulted</b>	(Consultado) Rol que posee información para iniciar o para terminar la actividad.
<b>I</b>	<b>Informed</b>	(Informado) Rol que será informado sobre el progreso y resultados la actividad.

Actividades	Roles			
	Dueño del Proceso	Administrador de contrato	SADCTI	Usuario
Instalar herramienta de gestión de activos (Inmueble CLIENTE)	R	I,C	C	
Interconectar la herramienta de control de activos con SITE	R	R		
Mantener actualizados los registros de los componentes en SITE	R	I,C	I	
Emitir Resguardos	R	I	I	I
Firmar resguardos	R	I	R	R
Instalar y administrar la herramienta de administración remota de activos	R	I,C	C	
Realizar auditorías de control de la información registrada	R	I,C	I	I

### 7. HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE ACTIVOS<sup>1</sup>

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, utilizará la herramienta SCAP (Sistema de Control de Activos por Proyecto) para la Gestión de Activos con la cual será responsable de realizar y registrar las modificaciones, aplicar los cambios, operar, controlar y mantener el inventario actualizado de los PS y accesorios apegado a las mejores prácticas de ITIL.

Se realizará al menos una vez al año en cada uno de los inmuebles del CLIENTE, un inventario actualizado de los activos que tuvieron movimiento durante el año (equipos de cómputo y accesorios) instalados en cada inmueble y para cada usuario, incluyendo el soporte documental.

<sup>1</sup> Manual SCAP 2016





## Gestionar Activos

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-AAC-02  
Fecha: 03-02-2016  
Página: 8 de 12  
Revisión: 7.0  
Versión: 2.0

### 8.1. ACTUALIZACIÓN Y USO.

La herramienta (SCAP) de MAINBIT SA de CV deberá quedar integrada, habilitada, sincronizada y operando con el SITE en el tiempo establecido en el plan de trabajo general, la cual quedará instalada en su totalidad (solución y bases de datos) dentro de la red e instalaciones del SAT.

### 9. RESGUARDO DE PS<sup>2</sup>

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, contará con un documento de resguardo que abarará la aceptación e instalación del equipo por parte del usuario, a éste documento se le denominará resguardo de PS.

#### EMISIÓN DE RESGUARDO DE PS.

Todos los documentos serán emitidos por la herramienta de Administración de inventario y generación de resguardos (SITE) directamente en el PS, configurado con los parámetros requeridos para la conexión al dominio del CLIENTE.

#### FIRMA DE RESGUARDO DE PS.

La firma del resguardo emitido se realizará de forma electrónica o autógrafa por personal de MAINBIT SA de CV que avalará la atención del requerimiento o incidente, del usuario y el SADCTI.

El resguardo de los PS se empleará para verificar que un PS o accesorio adicional fue incorporado a la plataforma administrada y con base a la validación y aceptación por el usuario, el cual, se muestra a continuación.

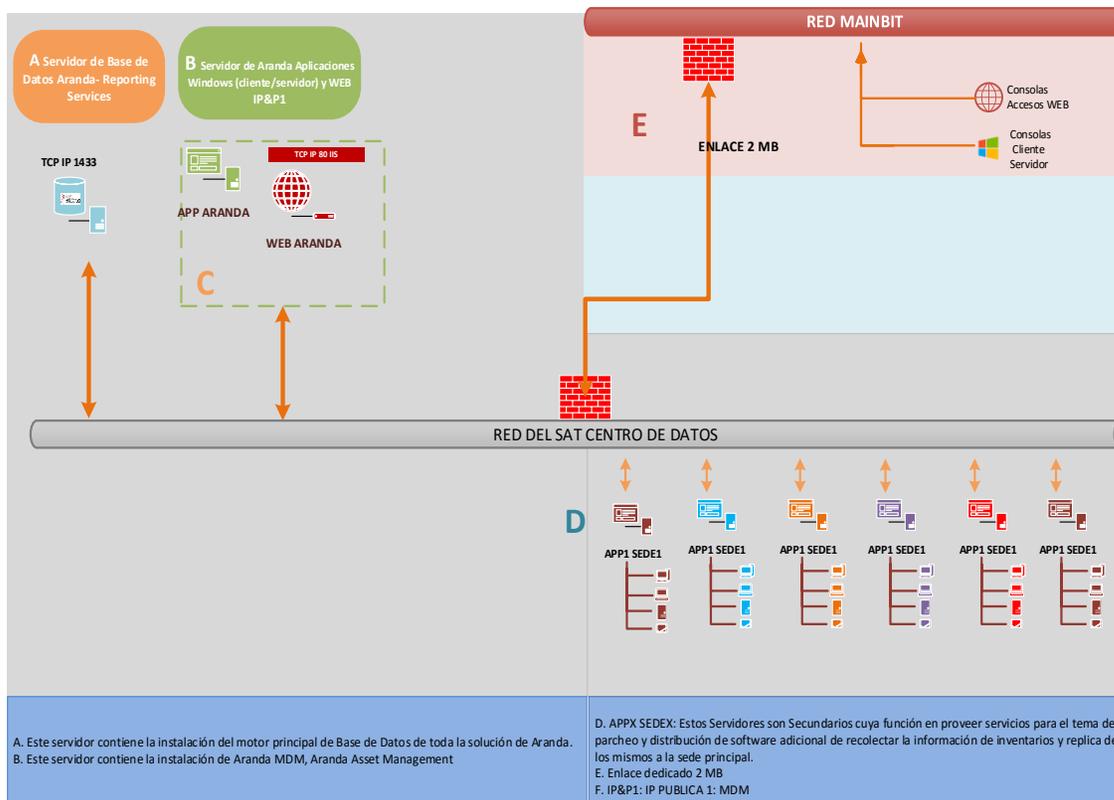
		Tipo de documento:		Folio de Resguardo:	
<b>FORMATO DE ENTREGA Y RESGUARDO</b>					
Area emisora:			Fecha de Elaboración:		Tipo Movimiento:
Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información Administración Central de Operación y Servicios Tecnológicos Gobierno del Contrato de Administración de Puestos de Servicio			Alta		No. Documento:
Administración General: _____ Domicilio Completo: _____  Estado: _____ ID VPN: _____ Tipo Entrega*: _____ Perfil de PS: _____			Responsable del Puesto de Servicio		*Asignación Personal, Servicio Social, Proyecto, Sala de Internet, Capacitación, Otros (Especificar)
Nombre: _____ RFC: _____ <small>Apellido paterno, materno y nombre(s)</small>			Puesto: _____ No. Empleado: _____		entregado por Proveedor
Reporte a Mesa de Servicios		Observaciones			
Dirección IP:		Mac Address:			
		Adaptador de LAN Inalámbrica:		Adaptador de Ethernet:	
Descripción del PS ENTREGADO					
Descripción del equipo		Marca	Modelo	No. Serie	

<sup>2</sup> FO-ACC-02 Liberación de Resguardo y FO-ACC-04 Alta de Resguardo

## 10. HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN REMOTA DE ACTIVOS

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3. Operará, generará, controlará y mantendrá el inventario del hardware y/o software de los PS a través de la tecnología de asistencia remota de la solución (ARANDA ASSET Management 8.0) que es parte de la solución tecnológica, la cual será compatible con todos los servicios del CLIENTE que hagan uso de la misma y la plataforma que la misma institución defina.

Se representa el funcionamiento de la herramienta de administración remota de activos ARANDA ASSET MANAGEMENT 8.0 en el siguiente diagrama:



El inventario deberá incluir:

### Componentes de Hardware:

- Fabricante, modelo del equipo de cómputo, número de serie del equipo y de la motherboard (deberá mostrar un campo con la relación entre el número de serie del chasis y el número de serie de la motherboard).
- Capacidad total y disponible de disco duro.
- Marca, modelo y velocidad del procesador.
- Capacidad de memoria RAM, velocidad en MHz y bancos de memoria disponibles.
- Marca, modelo y número de serie del monitor (mínimo deberá mostrar 10 dígitos que lo identifiquen como único).
- Marca y modelo de la tarjeta de Red, MAC Address, deberá mostrar datos de configuración como: nombre del host, dirección IP, máscara de red, puerta de enlace predeterminada, DNS's, y otros de naturaleza similar.



## Gestionar Activos

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-AAC-02  
Fecha: 03-02-2016  
Página: 10 de 12  
Revisión: 7.0  
Versión: 2.0

### Componentes de Software:

- Nombre del equipo, dominio o grupo de trabajo al que pertenece, nombre del sistema operativo el cual deberá mostrar la siguiente información: tipo de sistema (32 o 64 bits), tipo y versión de S.O. (hogar, empresarial o profesional), versión de service pack, última cuenta de usuario que se firmó al equipo.
- Versión de software antivirus instalado.
- Nombre, versión y ruta de instalación del software de administración.
- Nombre, versión y fabricante del software instalado que permita visualizar a manera de resumen el número de equipos por producto, versión y fabricante.
- Rendimiento y desempeño del equipo (RAM, disco duro, red).
- Lectura de información en el registro del sistema operativo.
- Exportar los resultados hacia archivos con al menos formatos de MS Excel (\*.xlsx) o a texto plano con algún separador de campo (\*.csv) y \*.pdf.

MAINBIT SA de CV acordará en conjunto con el CLIENTE la definición exacta del contenido de estos inventarios, estableciendo la forma de trabajo y requerimientos para crear, actualizar y mantener una base de datos de los activos.

La herramienta de administración remota de activos (ARANDA ASSET Management 8.0) de MAINBIT SA de CV minimizará el tiempo de respuesta, atención y resolución de incidentes en los inmuebles del CLIENTE, con conectividad por cualquier medio a la red del CLIENTE, mediante una solución de administración, diagnóstico y soporte remoto. El acceso a la solución será vía web (funcionalidades de forma nativa) y de acuerdo a las funciones de la plataforma tecnológica soportada (tecnología) y con las funciones que a continuación se mencionan:

- Comunicación remota.
- Alertas, bitácoras sobre eventos.
- Monitoreo del estado general del PS.
- Administración en tiempo real.

Los PS serán monitoreados en cualquier momento. Se brindará al CLIENTE el acceso y capacitación en el uso de la herramienta que decida implementar una vez que el administrador del contrato defina la lista del personal a capacitar.

La herramienta de administración remota de activos estará instalada en inmuebles del CLIENTE y se adaptará a las condiciones que la institución defina en aspectos de capacidad y distribución de servidores.

#### 10.1. CAPACITACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN REMOTA

Como parte de la integración de la herramienta de administración remota para la gestión de activos, MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, proporcionará a el personal del CLIENTE la capacitación necesaria para el uso correcto de la herramienta de activos.

Esta capacitación se realizará durante los días y horarios establecidos por el CLIENTE, el cual será impartido por personal capacitado de MAINBIT SA de CV cumpliendo con los estándares de calidad, herramientas y materiales necesarios para su ejecución.

## 11. REGISTROS

Código	Nombre	Descripción del Registro
FO-AAC-02	Formato de Resguardo	Documento que responsabiliza el uso de un Activo asignado a un usuario, de forma general contiene la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>• Políticas de Uso</li><li>• Datos del Activo Asignado</li></ul>

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: 43440**



## Gestionar Activos

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-AAC-02  
Fecha: 03-02-2016  
Página: 11 de 12  
Revisión: 7.0  
Versión: 2.0

		<ul style="list-style-type: none"><li>Tipo de Movimiento Realizado</li><li>Datos del Usuario</li><li>Perfil del Activo</li><li>Firmas de Conformidad</li><li>Clausulas Importantes</li></ul> <p><b>Se adjunta ejemplo de resguardo de liberación utilizado por parte de MAINBIT SA de CV, el formato final que será utilizado para la gestión del servicio será acordado en las mesas de planeación con el CLIENTE.</b></p>
FO-AAC-03	<b>Cronograma de Distribución de Activos</b>	Documento en el que se enlistan todas las actividades elementales de un proyecto con sus fechas previstas de comienzo y final.
FO-AAC-04	<b>Formato de información de usuario para resguardo</b>	Documento en el que se solicita la información básica para la creación de los resguardos en implementación  <b>Se adjunta ejemplo de resguardo de Alta utilizado por parte de MAINBIT SA de CV, el formato final que será utilizado para la gestión del servicio será acordado en las mesas de planeación con el CLIENTE.</b>
FO-AAC-05	<b>Formato de validación para resguardo</b>	Documento que valida los campos modificables dentro del resguardo que con plena autorización del CLIENTE pueden realizarse
FO-AAC-06	<b>Validación de documentos digitales y físicos</b>	Documento donde se indica la forma de entrega de los documentos digitales y físicos.
FO-AAC-07	<b>Solicitud de Logística</b>	Formato único donde es requerido el tipo de servicio, cantidad, componentes y fechas de los activos requeridos para la implementación
FO-AAC-08	<b>Acuse de entrega de Documentos Originales</b>	Formato de acuse donde se indica la forma de recepción de los documentos físicos originales, así como las políticas para estos mismos.
FO-AAC-09	<b>Formato Control de Recepción y Entrega de Equipo</b>	Formato de apoyo para el control de Recepción y Entrega de Equipo
FO-AAC-10	<b>Bitácora de Implementaciones Activos</b>	Documento cuya función es la de recopilar los datos de equipos implementados por el área de Activos.

## 12. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Código	Responsable: Cumplir / Medir	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador
I-AAC-02	Gestión de Activos	Resguardos Pendientes de Implementación	Se realizará la bitácora de implementación con la cantidad de equipo entregado a migración, cantidad de resguardos entregados y pendientes; esto dependerá de la cantidad de equipos del proyecto migrados por día.



### 13. PUNTOS DE CONTROL Y MEJORA

La siguiente tabla describe los criterios para la identificación de un **PCM** y la **ACP** determinada:

Criterio	Responsable	Corrección inmediata
Cuando no se cuente con un Layout de la distribución de activos o en su defecto que no se cuente con la información de: * Direcciones de inmuebles a distribuir. * Perfiles y cantidades de los activos a entregar o existentes por inmueble. * Nombre de los usuarios que ocupan o recibirán el activo.	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestor de Activos</li></ul>	1. Actualizar Inventario de Activos.
Cuando se realicen cambios al <b>Cronograma de Distribución de Activos (FO-AAC-03)</b> y no exista una <b>Minuta de Reunión (FO-SGC-01)</b> o un Oficio con la firma de conformidad del CLIENTE.	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestor de Activos</li></ul>	1. Para nuevas implementaciones se deberá analizar y modificar la distribución y frecuencia de entrega de equipos
Cuando se haya realizado la liberación de un <b>Cronograma de Distribución de Activos (FO-AAC-03)</b> sin ser previamente autorizado por el CLIENTE.	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestor de Activos</li></ul>	1. Gestionar capacitación respecto a este procedimiento.
Cuando se hayan realizado entregas de activos que no cumplan con lo establecido en el <b>Cronograma de Distribución de Activos (FO-AAC-03)</b> y que estas desviaciones no hayan sido previamente acordadas con el CLIENTE.	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestor de Activos</li></ul>	1. Gestionar capacitación respecto al Procedimiento 2 Brindar seguimiento a las entregas por parte de logística, realizando la confirmación correspondiente. 3.- Verificar el óptimo estado del equipo. 4.- Verificar la documentación correspondiente.

---

Fin del Documento

---