



**Gestión de
la Configuración y Cambios**

Mainbit, S.A. de C.V.

Clave: PR-CfCaGe-01
Fecha: 07-04-2016
Página: 2 de 17
Revisión: 0



Proceso de la Configuración y Cambios



**Gestión de
la Configuración y Cambios**

Mainbit, S.A. de C.V.

Clave: PR-CfCaGe-01
Fecha: 07-04-2016
Página: 2 de 17
Revisión: 0

Elaboró

Dueño y Gestor del Proceso de Gestión de la Configuración.

Revisó

Gestor del Proceso de Gestión de la Documentación.

Aprobó

Representante de la Dirección

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: 43548



**Gestión de
la Configuración y Cambios**

Mainbit, S.A. de C.V.

Clave: PR-CfCaGe-01
Fecha: 07-04-2016
Página: 2 de 17
Revisión: 0

Control de Cambios

Página	Revisión	Descripción del Cambio
Todas	0	Nuevo Documento

Datos de Control

Fecha de Emisión: 07 de Abril 2016
Fecha de Próxima Revisión: Durante el Segundo Semestre de 2016.
Estado de Revisión: 0

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: 43549

	Gestión de la Configuración y Cambios Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-CfCaGe-01 Fecha: 07-04-2016 Página: 2 de 17 Revisión: 0
---	---	---

Contenido

1.	Objetivo	5
2.	Alcance	5
3.	Características de la Ejecución	5
4.	Definiciones Clave	6
5.	Grupo dedicado de la generación de Imágenes de PS.	8
6.	Imagen base de Software.	9
7.	Proceso de Generación e Instalación.	10
8.	Diagrama del Proceso	12
9.	Descripción del Proceso	14
10.	Roles y Responsabilidades	17
11.	Matriz RACI de la Configuración y Cambios: Generación de Imagen.	18
12.	Asignación de prioridades.	19
13.	Políticas	20
14.	Anexos.....	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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43550

	Gestión de la Configuración y Cambios Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-CfCaGe-01 Fecha: 07-04-2016 Página: 2 de 17 Revisión: 0
---	---	---

1. Objetivo

Definir y controlar los componentes del servicio APS-3, bajo el Control de la Gestión de la Configuración y Cambios, y asegurar que los cambios sean registrados, evaluados, autorizados, priorizados, planeados, probados, implementados, documentados y revisados de manera controlada bajo un procedimiento estándar apegado a las mejores prácticas de ITIL y configuraciones que se realicen en los PS; control de versiones; aplicación de políticas y ajustes a las aplicaciones instaladas sobre una imagen base de software.

2. Alcance

Gestión de la Configuración tiene como alcance el definir, controlar y mantener actualizados todos aquellos Elementos de Configuración (CI) que se vean involucrados al servicio APS-3 que se ofrece dentro de las localidades del CLIENTE.

3. Características de la Ejecución

Gestión de Cambios debe controlar en forma efectiva cualquier modificación al ambiente de operación y que incluya el procedimiento personalizado de la organización y que abarque los conceptos de requerimiento, autorización, ejecución, registro, documentación, repositorio de medias, control de versiones y auditoría, con la finalidad de controlar el servicio de gestión de cambios.

Los términos en que la ejecución de cambios puede darse son:

- Mantener procesos y procedimientos para todos los cambios.
- Recibir la notificación del cambio programado.
- Documentar los cambios calendarizados y su estado.
- Valorar el impacto total de todos los cambios en una ventana de tiempo dada y con un riesgo de nivel especificado.
- Administrar los tiempos de ejecución para todos los cambios calendarizados.
- Valorar el riesgo de los cambios propuestos, incluyendo la revisión de la complejidad del cambio, dependencias, duración del cambio, facilidad de recuperación, impacto potencial y factibilidad de la fecha de implementación propuesta.
- Administrar la aprobación o rechazo de los cambios propuestos conforme a los procesos vigentes.
- Coordinar todas las pruebas necesarias para permitir la correcta implementación de los cambios.

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: 43551

	Gestión de la Configuración y Cambios Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-CfCaGe-01 Fecha: 07-04-2016 Página: 2 de 17 Revisión: 0
---	---	---

4. Definiciones Clave

De acuerdo a las prácticas utilizadas por MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3; los siguientes, son conceptos clave que se requieren para hacer una interpretación adecuada de este documento.

Auditoría. Se requiere llevar a cabo una serie de revisiones y auditorias que verifiquen la existencia física de los CI de acuerdo a como se representan en la CMDB.

Atributos de los CI. Los atributos son los que describen las características a los Elementos de Configuración (CI) que se quiere rastrear.

Activos del Servicio. Cualquier Recurso o Capacidad. Los Activos del Servicio del proveedor de servicio incluyen cualquier cosa que contribuya a la entrega del servicio. Los activos pueden ser de los siguientes tipos: Gestión, Organización, Proceso, Conocimiento, Personas, Información, Aplicaciones, Infraestructura y el Capital Financiero.

Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB). Base de Datos usada que contiene todos los detalles de cada Elemento de Configuración (CI) y detalla las relaciones entre estos.

Biblioteca Definitiva de Medios (DML). Uno o más lugares donde se almacenan con seguridad las versiones definitivas aprobadas de Elementos de Configuración de Software. La DML también puede contener los CI asociados tales como licencias y documentación. La DML es un área de almacenamiento lógico única.

Capacidades. La habilidad de una Organización, persona, proceso, aplicación, Elemento de Configuración o Servicio de APS-3 para llevar a cabo una actividad. Las capacidades son activos intangibles de la Organización.

Control y Actualización de Versiones. El propósito fundamental de la gestión de la configuración es proporcionar un modelo lógico de la infraestructura o un servicio identificando, controlando, manteniendo y verificando las versiones de los elementos de configuración que existan en el entorno IT de producción.

Componente de un Servicio. Es la unidad de un Servicio que cuando se combina con otras unidades entregará un Servicio completo. Puede consistir en uno o más elementos de Configuración como son: Hardware, Software, Herramientas, aplicaciones, documentación, Información, Procesos o Servicios de Soporte.

Cambio. Es el proceso de mover un Elemento de Configuración (CI) de un estado conocido a otro deseado, el cual representa un riesgo o impacto asociado para la operación de la organización.

Incidente. Es cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar una interrupción del servicio o la reducción en la calidad de éste.

Incidente Mayor. Es todo incidente con nivel de prioridad uno, es decir alto impacto y urgencia alta. Un Incidente Mayor tiene como consecuencia una interrupción importante en el Negocio.

Incidente de Seguridad. Es un evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseado o inesperado que pone en peligro las operaciones del negocio y amenaza la seguridad de la información.

Imagen base. Copia de todo el contenido de las particiones de los diferentes perfiles de PS del servicio APS-3.

Nuevo Servicio. Nuevo medio por el cual, MAINBIT SA de CV. en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3; facilita a sus clientes/usuarios el cumplimiento de sus actividades o tareas. El nuevo servicio se tiene que agregar en el Catálogo de Servicios.

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 la Configuración y Cambios Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-CfCaGe-01 Fecha: 07-04-2016 Página: 2 de 17 Revisión: 0
---	---	---

Solicitud de Servicio. Es todo requerimiento de un CLIENTE/usuario hace a MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3 que implique el consumo de recursos. Normalmente es un nuevo servicio o para solicitar algún tipo de apoyo, soporte o duda de alguno de los servicios ya existentes.

Problema: es causa raíz de uno o más incidentes.

Herramienta. Software (CA Service desk 14.1) Utilizado para la administración de la Mesa de Servicio.

Error conocido. Es un problema que ha sido diagnosticado de manera exitosa y para el cual se conoce una solución temporal (Workarounds) o una solución definitiva.

Configuration Management Data Base (CMDB). Base de Datos usada que contiene todos los detalles de cada Elemento de Configuración (CI) y detalla las relaciones entre estos.

Solicitud de Cambio (Request For Change - RFC): requerimiento para realizar un cambio en cualquier componente de la infraestructura que de soporte a un servicio.

Elemento de Configuración (Configuration Item – CI). Componente de la infraestructura participa en la provisión del servicio y el cual está bajo el control de Gestión de la Configuración.

Servicio. Medio por el cual, MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS3; facilita a sus CLIENTE/usuarios el cumplimiento de sus actividades o tareas.

Comité de Cambios (Change Advisory Board -CAB). Es un cuerpo que existe para soportar la autorización de los cambios y ayudar a la Gestión de Cambios en la evaluación y asignación de prioridades a los cambios. Cuando se requiere la aprobación de emergencia del Comité de Cambios, ésta será proporcionada por el CAB de Emergencia (Emergency CAB, ECAB).

Calendario de Cambios (Forward Schedule of Change- FSC). Muestra los cambios planeados para cada Servicio.

Elemento de Configuración (CI). Componente de la infraestructura, participa en la provisión del Servicio y el cual está bajo el control de Gestión de la Configuración.

Herramienta CA (Service Desk 14.1) Utilizado para la administración de la Mesa de Servicio.

Líneas base. La foto del estado de un Servicio o un CI en un momento dado.

Solicitud de Cambio (RFC). Requerimiento para realizar un cambio en cualquier componente de la infraestructura que de soporte a un Servicio de TI.

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: 43553

	Gestión de la Configuración y Cambios Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-CfCaGe-01 Fecha: 07-04-2016 Página: 2 de 17 Revisión: 0
---	---	---

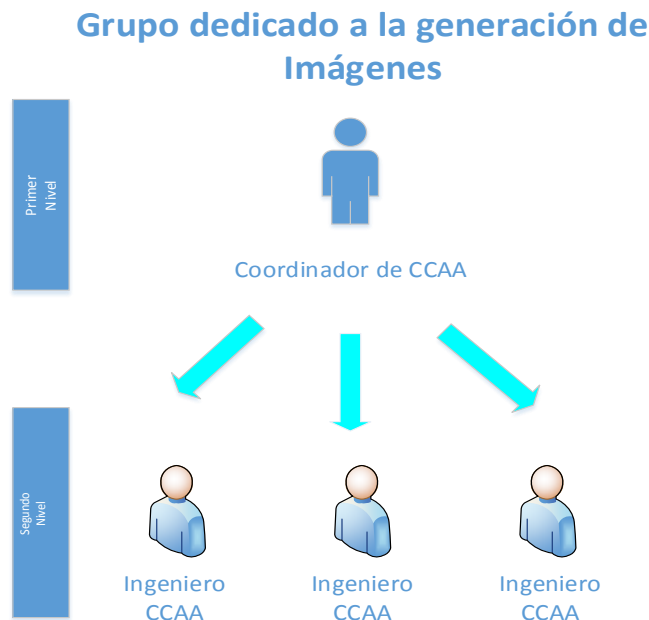
5. Grupo dedicado de la generación de Imágenes de PS.

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para la entrega del servicio APS-3 conformará un grupo responsable de la generación de Imagen de Software que será instalada en los PS que soportarán la operación; bajo el ambiente operativo de los mismos.

El grupo dedicado a la generación de imágenes en los PS contemplará como mínimo los siguientes servicios durante toda la vigencia del contrato:

- Instalación de software base.
- Instalación de aplicativos comerciales.
- Generación de imágenes en los PS, sistema operativo y software base.

El grupo dedicado a la generación de imágenes deberá estar disponible durante toda la vigencia del contrato.



MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para la entrega del servicio APS-3 considerará en su construcción lo siguiente:

- Implementará el grupo dedicado a la generación de imágenes en los PS de acuerdo a lo definido en las mesas de trabajo de planeación y programación. Asimismo, será responsable de proporcionar, instalar y configurar todos los componentes habilitadores que requiera el servicio para su funcionamiento (equipos de cómputo) dentro de las instalaciones para el servicio APS-3. Toda la infraestructura de hardware y software será proporcionada por MAINBIT SA de CV, excepto las licencias de aplicación, las cuales serán provistas por el CLIENTE.
- Se entregará los PS en su totalidad, para las pruebas y generación de imágenes dentro de los primeros siete (7) días naturales de la fase de planificación y los puntos tácticos para la entrega de los PS serán definidos por el CLIENTE.
- MAINBIT SA de CV proporcionará y tendrá disponible el servicio de grupo dedicado a la generación de imágenes en los PS durante la vigencia del contrato

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 la Configuración y Cambios Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-CfCaGe-01 Fecha: 07-04-2016 Página: 2 de 17 Revisión: 0
---	---	--

- Todos los programas o productos de software, así como las aplicaciones institucionales, serán proporcionadas por el CLIENTE y autorizadas previamente por el administrador del contrato.
- MAINBIT SA de CV atenderá únicamente solicitudes realizadas por el administrador del contrato para la generación de imágenes base y/o actualizaciones que sean sujetos a instalación en los PS.
- MAINBIT SA de CV generará las imágenes de software para todas las versiones de los PS por lo menos cada 6 meses, durante la vigencia del contrato.
- MAINBIT SA de CV asegurará en todo momento que sólo se cuente con las imágenes liberadas e instaladas en los PS y estas deberán establecer mecanismos de verificación, control y corrección.
- Para los casos de incompatibilidad de aplicaciones, MAINBIT SA de CV proporcionará un dictamen técnico en el que se especifiquen las causas y una propuesta de solución.
- MAINBIT SA de CV documentará detalladamente en el dictamen técnico que se emite para la generación de imagen base, y configuración, así como los errores que se generen. Entregará dicho documento al administrador del contrato al cierre de cada solicitud.
- MAINBIT SA de CV colocará al menos una llave en el registro de Windows que servirá como identificador de la imagen instalada.
- El CLIENTE entregará a MAINBIT SA de CV los paquetes de software, ejecutables, manuales y/o documentación que indique la instalación detallada de la aplicación.

5.1. Requerimientos iniciales para la generación de imagen base:

Para generar las imágenes solicitadas se necesita contar con todos los requerimientos del **CLIENTE**; así como los medios de instalación y licenciamiento.

- Sistema Operativo
- Particiones designadas por el **CLIENTE**.
- Paquetería de Software
- Habilitación de la descarga de actualizaciones vía Windows Updater.
- Configuraciones rápidas: opciones de energía; Firewall; Directivas de Seguridad; UAC; Centro de Actividades.
- Paquetería de Seguridad y Monitoreo.
- Acceso a Panel de Control
- Extracción de Imagen Cerrada
- Unidad de Almacenamiento

6. Imagen base de Software.

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, incluirá en la imagen base la instalación de software; instalación de Aplicativos Comerciales y generación de imágenes en los PS; sistema Operativo y software base.

La imagen base de software incluirá todas las aplicaciones proporcionadas por el CLIENTE; generación; instalación y reinstalación del sistema operativo para cada uno de los perfiles requeridos para la cuenta serán ejecutadas por MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3.

Con el fin de facilitar el proceso de la entrega de los PS, se considerarán dos (2) tipos para la creación de imagen base de software una para la implementación y otra para la fase de ejecución y control; cada imagen incluirá generación, instalación y reinstalación del sistema operativo para cada uno de los siguientes tipos de PS:

- Fijo operativo
- Fijo proyectos
- Fijo funcional
- Móvil funcional
- ~~Móvil ejecutivo~~

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 la Configuración y Cambios Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-CfCaGe-01 Fecha: 07-04-2016 Página: 2 de 17 Revisión: 0
---	---	---

- La imagen deberá incluir los siguientes rubros:

Sistema Operativo:

- Windows 10 o superior (32 y 64 bits)
- Servicios de sistema operativo
- Configuración adicional

Aplicaciones de productividad:

- Suite MS Office 2013 o superior
- Antivirus
- Acrobat Reader
- Solución de IDF updater
- Firewall e HIPS Personal
- Solución de encriptación
- Drivers y agentes

Aplicaciones de colaboración:

- Outlook
- Lync 2013 u otra aplicación de mensajería instantánea que el CLIENTE defina.

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, será responsable de la instalación inicial del PS, reemplazo del PS, errores de software o falla del sistema operativo (pantalla azul, pantalla negra). El CLIENTE proporcionará las medias y licencias del software y herramientas especificadas antes mencionadas así mismo MAINBIT SA de CV otorgará los equipos de cómputo con la licencia tipo Windows OEM Professional".

MAINBIT SA de CV trabajará en conjunto con el personal del CLIENTE para facilitar la resolución de problemas, cambios de configuración acerca de este HW y/o SW, instalar el software, desinstalar y reinstalar cualquier aplicación que sea requerida por el administrador del contrato.

Para la imagen de software para la implementación, MAINBIT SA de CV considerará adicionalmente la instalación y pre configuración de las aplicaciones institucionales que el CLIENTE trabajará conjuntamente. Se generará diferentes imágenes iniciales para los perfiles de PS, complementando y/u optimizando el número de perfiles requeridos por los usuarios de cada administración a nivel local, la cual se aplicará sólo en la fase de implementación.

7. Proceso de Generación e Instalación.¹

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3; generará la primera versión de la imagen de implementación e imagen base de software durante la fase de planificación, en conjunto con el grupo dedicado a la generación de imágenes en los PS y deberá venir instalada desde la primera entrega de equipos.

Se utilizará la última imagen base de software liberada en la cual se tendrá como máximo cinco (5) días hábiles para realizar la distribución y aplicación de la misma en los PS a partir de la notificación oficial del administrador del contrato. Actualización de la imagen base de software.²

¹ Hacer Referencia Requerimiento de Servicios de Imágenes **PR-ST-06**; Procedimiento de Creación de Imágenes **CCAA**

² Hacer Referencia Requerimiento de Servicios de Imágenes **PR-ST-06**; Procedimiento de Creación de Imágenes **CCAA**

	Gestión de la Configuración y Cambios Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-CfCaGe-01 Fecha: 07-04-2016 Página: 2 de 17 Revisión: 0
---	---	---

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS3; realizará actualizaciones de imagen cuando surjan requerimientos solicitados por parte del CLIENTE; ésta deberá realizarse de manera presencial en los PS cuando sea necesario; para lo cual se establecerá el plan de migración correspondiente de acuerdo a las fechas que el administrador del establezca; asegurando que los cambios solicitados sean autorizados; priorizados, planeados; aprobados; implementados; documentados y revisados de manera controlada.

La actualización de la imagen base de software, incluirá los siguientes pasos:

- Desarrollar un plan de trabajo detallado para la actualización del software base.
- Apoyo en el respaldo de la información y/o configuración base.
- Instalación de la nueva imagen base de software.
- Configuración de los componentes de software.
- Restauración del respaldo de la información y/o configuración base.
- Envío de reporte al administrador del contrato con la periodicidad que éste establezca sobre los avances del trabajo de migración de las imágenes base y habilitación completa del 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: 43557

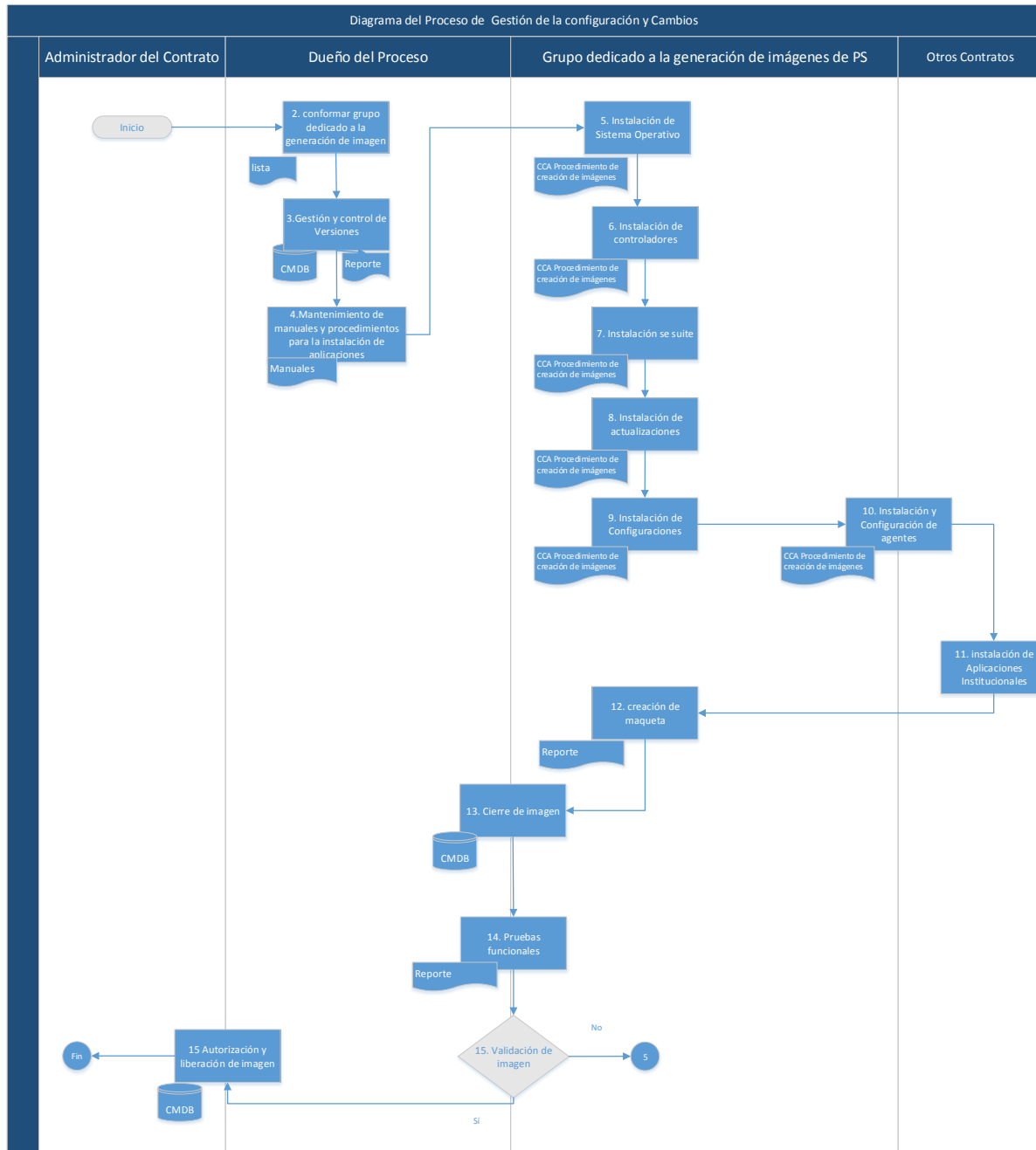


Gestión de la Configuración y Cambios

Mainbit, S.A. de C.V.

Clave: PR-CfCaGe-01
Fecha: 07-04-2016
Página: 2 de 17
Revisión: 0

8. Diagrama 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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43558



**Gestión de
la Configuración y Cambios**

Mainbit, S.A. de C.V.

Clave: PR-CfCaGe-01
Fecha: 07-04-2016
Página: 2 de 17
Revisión: 0

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: 43559

	Gestión de la Configuración y Cambios Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-CfCaGe-01 Fecha: 07-04-2016 Página: 2 de 17 Revisión: 0
---	---	---

9. Descripción del Proceso

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
01	Inicio	Administrador del Contrato	Por evento	Inicio del Proceso			
02	Conformar grupo	Dueño del proceso	Por evento	Se conformará un grupo dedicado a la generación de imágenes que será responsable de la generación de la imagen	Proceso de configuración de cambios	Grupo conformado	Lista de personal
03	Contar con una gestión y control de versiones.	Dueño del proceso	Por evento	Se realizará y controlará las versiones de los PS para el servicio de APS-3 durante la vigencia del contrato.	Proceso de configuración de cambios	Se registran las versiones en la CMDB	Reporte de versión actualiza
05	Instalación de sistema operativo Windows 10 o superior (32 y 64 bits)	Dueño del proceso	Por evento	El grupo dedicado a la generación de imagen instalará el sistema operativo Windows 10 o superior a 32 o 64 bits	Solicitud	Instalación y configuración para la creación de imagen	CCAA Procedimiento de Creación de Imágenes
06	Instalar controladores necesarios para el correcto funcionamiento del PS	Dueño del proceso	Por evento	El grupo dedicado a la generación de imagen instalará controladores necesarios para el correcto funcionamiento del PS	solicitud	Controladores instalados para la creación de imagen	CCAA Procedimiento de Creación de Imágenes





**Gestión de
la Configuración y Cambios**

Mainbit, S.A. de C.V.

Clave: PR-CfCaGe-01
Fecha: 07-04-2016
Página: 2 de 17
Revisión: 0

07	Instalación de suite Microsoft Office	Dueño del proceso	Por evento	El grupo dedicado a la generación de imagen instalará la suite de Microsoft Office	solicitud	Instalación y configuración para la creación de imagen	CCAA Procedimiento de Creación de Imágenes
08	Instalar las actualizaciones necesarias para el correcto funcionamiento del PS	Dueño del proceso	Por evento	El grupo dedicado a la generación de imagen instalará las actualizaciones necesarias a los PS	solicitud	Instalación y configuración para la creación de imagen	CCAA Procedimiento de Creación de Imágenes
09	Realizar configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento del PS	Dueño del proceso	Por evento	El grupo dedicado a la generación de imagen realizará las configuraciones necesarias a los PS	solicitud	Instalación y configuración para la creación de imagen	CCAA Procedimiento de Creación de Imágenes
10	Instalación y configuración de agentes y aplicaciones base.	Dueño del proceso, administrador del contrato y otros contratos	Por evento	El grupo dedicado a la generación de imagen instalará y configurará agentes y aplicaciones base para los PS	solicitud	Instalación y configuración para la creación de imagen	CCAA Procedimiento de Creación de Imágenes
11	Instalación de aplicaciones institucionales	Otros contratos	Por evento	Otros contratos instalarán aplicaciones institucionales para los PS proporcionadas por el CLIENTE	solicitud	Instalación y configuración para la creación de imagen	Registro de la configuración
12	Creación de maqueta	Dueño del proceso	Por evento	El grupo dedicado a la generación de imagen realizarán maqueta para creación de imagen	solicitud	Versión final de maqueta	Reporte de aceptación



**Gestión de
la Configuración y Cambios**

Mainbit, S.A. de C.V.

Clave: PR-CfCaGe-01

Fecha: 07-04-2016

Página: 2 de 17

Revisión: 0

13	Cierre de la imagen	Dueño del proceso	Por evento	Imagen creada y lista para ser configurada en los PS	Versión Maqueta final	Creación de Imagen	Registro de imagen
14	Realizar pruebas funcionales del PS	Dueño del proceso	Por evento	Pruebas funcionales para liberación de imagen para los PS.	Solicitud	Resultado de pruebas	Reporte de validación de pruebas
15	Validación de imagen	Dueño del proceso	Por evento	En base a los resultados del reporte de Validación de pruebas se realiza la aprobación para su liberación de la imagen para los PS.	Solicitud	Resultado de pruebas	Reporte de aprobación
16	Autorización de la liberación de imagen	Dueño del proceso/Administrador del contrato	Por evento	Se autoriza la liberación de imagen para los PS	autorización	Imagen final	Registro de imagen en la CMDB



Gestión de la Configuración y Cambios

Mainbit, S.A. de C.V.

Clave: PR-CfCaGe-01
Fecha: 07-04-2016
Página: 2 de 17
Revisión: 0

10. Roles y Responsabilidades

Dueño del procedimiento Gestión de la Configuración y cambios

- Definir las guías de diseño del proceso y asegurar el seguimiento de éste para la gestión de todos los CI.
- Desarrollar y mantener el procedimiento de la Gestión de la Configuración y cambios.
- Monitorear la efectividad del proceso y realizar las recomendaciones de mejora.

Gestor de la Configuración y cambios

- Coordinar las actividades para la ejecución del Procedimiento de la Gestión de la Configuración y cambios.
- Elaborar el Plan de Configuraciones y cambios.
- Promover el seguimiento del procedimiento y monitorear la efectividad de la Gestión de la Configuración y cambios.
- Definir y comunicar las métricas del procedimiento.
- Aplicar las mejoras necesarias con base en el monitoreo de las métricas definidas.
- Construir la representación de la infraestructura clave de los Servicios en una base de datos centralizada (CMDB).
- Proponer y acordar la identificación única de los CI.
- Proponer y acordar niveles de cooperación e interacción con otros procesos de la Gestión de Servicios.
- Planear la población y reconciliar del contenido de la CMDB.
- Proporcionar reportes y acceso general a la información relacionada con los CI.
- Planear las estrategias para el equipo de trabajo de la Gestión de la Configuración y cambios.
- Verificar que la información dentro de la CMDB sea la correcta versus la física.
- Garantizar la disponibilidad de la información de la CMDB.
- Garantizar la aplicación de auditorías a la CMDB.
- Garantizar la validez de políticas e Instructivos.
- Generar las líneas base.
- Colaboración en el CAB.
- Activar y validar los cambios de configuración y cambios aprobados.

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: 43563



Gestión de la Configuración y Cambios

Mainbit, S.A. de C.V.

Clave: PR-CfCaGe-01
Fecha: 07-04-2016
Página: 2 de 17
Revisión: 0

Grupo Dedicado a la Generación de Imágenes de los PS

- Realizar las actividades para la ejecución del Procedimiento de la Gestión de la Configuración y cambios.
- Implementar el Plan de Configuraciones y cambios.
- Dar seguimiento del procedimiento y monitorear la efectividad de la Gestión de la Configuración y cambios.
- Seguir las métricas del procedimiento.
- Aplicar las mejoras definidas con base en el monitoreo.
- Realizar reportes relacionados con los CI.
- Implementar estrategias de la Gestión de la Configuración y cambios definidas.
- Realizar los cambios de configuración y cambios aprobados.
- Instalación de software base.
- Instalación de aplicativos comerciales.
- Generación de imágenes en los PS.

Otros Contratos

Son los grupos

11. Matriz RACI de la Configuración y Cambios: Generación de Imagen.

Clave	Descripción	
R	Responsable (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	Dueño del proceso	Administrador del contrato	Otros contratos	SADCTI	AVL
Conformar grupo dedicado a la generación de imágenes	R	I,C			
Contar con una gestión y control de versiones.	R	I,C			
Mantener manuales y procedimientos para la instalación de aplicaciones.	R	I,C			
Instalación de sistema operativo Windows 10 o superior (32 y 64 bits)	R	I,C			
Instalar controladores necesarios para el correcto funcionamiento del PS	R	I,C			

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: 43564

	Gestión de la Configuración y Cambios Mainbit, S.A. de C.V.	Clave: PR-CfCaGe-01 Fecha: 07-04-2016 Página: 2 de 17 Revisión: 0
---	---	--

Instalación de suite Microsoft Office	R	I,C			
Instalar las actualizaciones necesarias para el correcto funcionamiento del PS	R	I,C			
Realizar configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento del PS	R	I,C			
Instalación y configuración de agentes y aplicaciones base.	R	R	R		
Instalación de aplicaciones institucionales	I	I,C	R		
Creación de maqueta	R	I			
Cierre de la imagen	R	I			
Realizar pruebas funcionales del PS	R	I, C		R	R
Autorización de la liberación de imagen	R	R	I	I	

12. Asignación de prioridades.

La prioridad de un cambio se hace necesaria cuando se presentan dos o más eventos simultáneos y una prioridad será establecida para atender a uno primero y luego al otro.

La prioridad determinará la importancia relativa de una solicitud de cambio respecto a otras solicitudes pendientes y será el dato relevante para establecer el calendario de cambios a realizar.

Matriz de Prioridad		Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
Urgencia	Alta	Se definirá en las mesas de planeación		
	Media			
	Baja			

La mejor práctica de ITIL® define a la prioridad como la suma de la urgencia y el impacto.

Prioridad.

$$\text{Prioridad} = \text{Urgencia} + \text{Impacto}$$



Gestión de la Configuración y Cambios

Mainbit, S.A. de C.V.

Clave: PR-CfCaGe-01
Fecha: 07-04-2016
Página: 2 de 17
Revisión: 0

13. Políticas

Gestión de la Configuración y cambios.

- El Gestor de la Configuración y cambios podrán acceder para actualizar la CMDB y con esto se mantiene la integridad del Servicio y de los componentes del Servicio, el acceso será autorizado y solicitado exclusivamente por la Gerencia del área.
- Para efectos de este Procedimiento un CI será el hardware, software y documentos que forme parte del Servicio APS-3.
- Para efectos de los servicios dedicados a la generación de imágenes deberá consultarse en el Procedimiento PR-ST-06 Requerimiento de Servicios de Imágenes
- Cualquier elemento de la infraestructura para el servicio APS-3 que esté involucrado en habilitar un Servicio declarado en el Catálogo de Servicios (Clave FO-NSGE-02) de MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS3; deberá ser registrado en la CMDB.
- Se debe de considerar incluir o actualizar un CI dentro del alcance del Procedimiento de Gestión de la Configuración cuando:
 - Se asigne equipo a una persona que tenga que ver con los Servicios declarados en el Catálogo de Servicios.
 - Cuando el CI es parte del Servicio o de la entrega del Servicio.
 - Cuando haya un cambio significativo al Servicio mismo.
 - Cuando venga de Gestión de Cambios.
 - Después de una revisión o auditoría.
- La revisión de la información lógica almacenada en la CMDB deber ser comparada de forma periódica contra los CI físicos, debe realizarse periódicamente.
- Los registros de la CMDB no deben ser borrados, sino almacenados en una base de datos histórica.
- El Gestor de la Configuración y el CLIENTE deberán identificar los CI del Servicio de APS-3 que van a ser incluidos en la CMDB para determinar el alcance.
- El Gestor de la Configuración deberá definir el nivel de detalle y profundidad de cada uno de los CI de acuerdo al alcance de la CMDB.
- El Gestor de la Configuración deberá mantener actualizadas las relaciones entre los CI y sus componentes.
- La CMDB debe de estar disponible para la Gestión de Cambios para apoyarse en su operación.
- Previo a una liberación Mayor o Cambio, se requiere hacer una revisión de la configuración específica para asegurar que el ambiente de producción concuerde con el de la CMDB, además de verificar contra los requerimientos especificados o contratados, antes de aceptarse en el ambiente de producción las nuevas liberaciones, construcciones, equipos y estándares.

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: 43566



Gestión de la Configuración y Cambios

Mainbit, S.A. de C.V.

Clave: PR-CfCaGe-01
Fecha: 07-04-2016
Página: 2 de 17
Revisión: 0

14. Anexos

Nombre	Clave
Gestión de Conocimiento y la Mejora continua	PR-KnGe-01
Gestión de incidentes	PR-InGe-01
Catálogo de Servicios	FO-NSGE-02

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: 43567