



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 1 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0



## Requerimiento de Servicios de Imágenes.

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN.  
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: 43568**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "J. M. G." or a similar name.



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 2 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

### HISTÓRICO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Consultoría ITIL	Coordinación de CCAA Subdirección de Soluciones Tecnológicas	[REDACTED]
<b>Fecha:</b> Diciembre 2015	<b>Fecha:</b> Diciembre 2015	<b>Fecha:</b> Diciembre 2015
<b>Versión:</b> 0.0	<b>Vigencia:</b> 1 año (Diciembre 2016)	
<b>Tipo de documento:</b> Sensible		

### CONTROL DE CAMBIOS

Página	Revisión	Descripción del Cambio
Todos	0	Nuevo Documento
<b>Emisión:</b> 03-12-2015		<b>Próxima Revisión:</b> Diciembre 2016

**Eliminado:****a) Nombre**

Fundamentación:

Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 113, fracciones I y II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo, fracciones I y III y Cuadragésimo, fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.

Motivación: por corresponder a datos personales concernientes a una persona física identificable y/o datos patrimoniales, económicos, contables, jurídicos y administrativos de una persona moral.



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 3 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

### Contenido

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.....	4
2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO .....	4
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
5. MAPA DEL PROCEDIMIENTO .....	6
6. EJECUCIÓN.....	7
7. ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	12
8. MATRIZ RACI .....	12
9. REGLAS DE NEGOCIO EXTERNAS.....	15
10. REGLAS DE NEGOCIO INTERNAS .....	15
11. REGISTROS .....	16
12. INDICADORES DE DESEMPEÑO .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
13. PUNTOS DE CONTROL Y MEJORA.....	17



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 4 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

### 1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Asegurar el cumplimiento en tiempo y forma para la atención de Solicitudes de Imagen mediante un análisis puntual que permita definir correctamente tanto el cronograma la elaboración, instalación, prueba y puesta a punto, así como los recursos necesarios para su ejecución.

### 2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento cubre la atención de Requerimiento de Servicios de Imágenes, su tipificación de acuerdo a los tipos de imágenes y las actividades específicas de cada uno de los grupos involucrados hasta su instalación final en el equipo de cómputo.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

<b>Procedimiento</b>	Conjunto de actividades detalladas que siguen una serie de pasos bien definidos, permiten y facilitan la realización de un trabajo de manera correcta.
<b>Asociado</b>	Es la empresa prestadora de servicios que elabora los trabajos necesarios para el cumplimiento de los requerimientos y necesidades del cliente, establecidos en una red a lo largo y ancho del territorio nacional.
<b>Proceso</b>	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar transforman elementos de entrada y las convierte en salidas.
<b>Proyecto</b>	Planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas para alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente y un lapso de tiempo previamente definido.
<b>Servicio</b>	Es un medio de entregar valor a los clientes, al facilitar los resultados que los clientes quieren lograr sin apropiarse de los costos y riesgos específicos.
<b>Activo</b>	Bienes informáticos propiedad de <b>MAINBIT S.A. de C.V.</b> , en caso de quedar adjudicado para el servicio APS3. 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>AP</b>	Administrador de Proyectos
<b>CCAA</b>	Centro de Certificación de Aplicaciones y Actualizaciones.
<b>Solicitud</b>	Todo aquello que notifica el cliente, dependiendo de su naturaleza se puede categorizar como un Incidente o un Requerimiento.
<b>PDF</b>	De sus siglas en inglés <b>Portable Document Format</b> , es un formato de almacenamiento de documentos digitales.
<b>RACI</b>	<b>Responsible / Responsable</b> <b>Accountable / Aprobador</b> <b>Consulted / Consultado</b> <b>Informed / Informado</b>
<b>Responsable / Responsable</b>	Este rol realiza el trabajo y es responsable por su realización. Lo más habitual es que exista sólo un Responsable.
<b>Accountable / Aprobador</b>	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.
<b>Consulted / Consultado</b>	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información (comunicación bidireccional).



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 5 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

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 9000:2005, Fundamentos y Vocabulario.  
Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

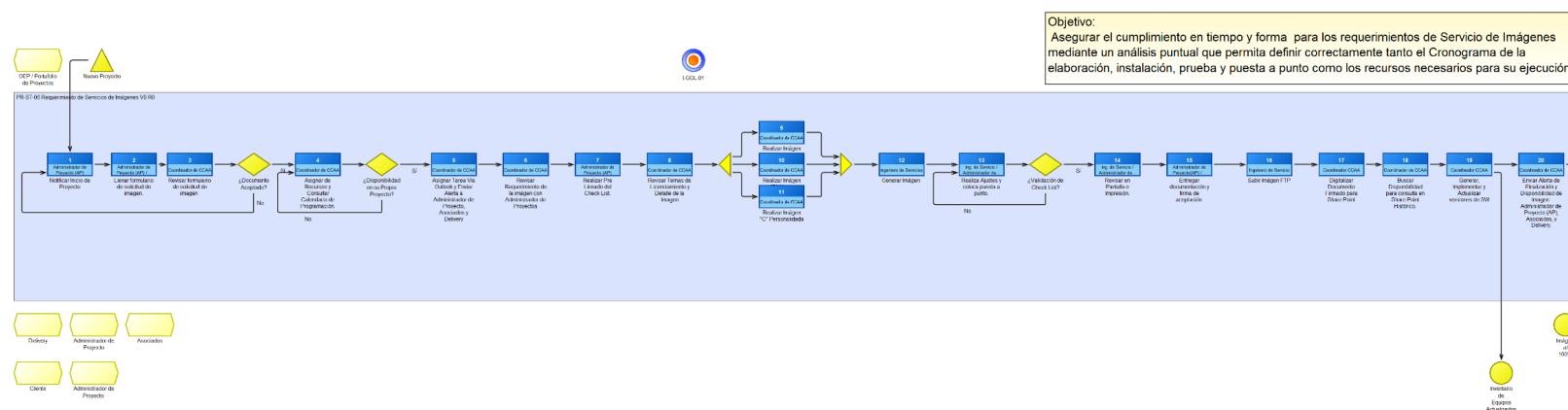


# Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 6 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

## **5. MAPA DEL PROCEDIMIENTO**



PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN  
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: 43573**



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 7 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

### 6. EJECUCIÓN

Núm.	Proveedor	Entrada	Responsable	Periodicidad	Actividad	Salida	Cliente
1	OEP / Portafolio de Proyectos	Notificación de Inicio de Proyecto	Administrador de Proyecto (AP)	Por Evento	<b>Notificar Inicio de Proyecto</b> Notifica vía correo electrónico e informa a las áreas involucradas, y en este caso el área de CCAA sobre el inicio del proyecto. También envía la Información referente al Requerimiento de Servicio de Imagen, contenida ya sea en el Contrato o el Anexo Técnico. <b>Ver RNE-01</b>	Requerimiento de Servicio de Imagen (Correo Electrónico).	Coordinador de CCAA
2	N/A	N/A	Administrador de Proyecto (AP) / CLIENTE	Por Evento	<b>Llenar formulario de solicitud de imagen.</b> Llenará el formulario de solicitud de imagen, accediendo con su usuario y contraseña a la siguiente dirección <a href="http://ccaa.mainbit.com.mx">ccaa.mainbit.com.mx</a> . La captura se realizará por etapas: <b>Etapa 1:</b> Datos de registro de Imagen. Datos de la persona que va a firmar el documento (CLIENTE). Alcance (Nombre de la Imagen) Alcance (Perfil del Software)	N/A	N/A
3	N/A	N/A	Coordinador de CCAA	Por Evento	<b>Revisar formulario de solicitud de imagen</b> Revisa el formulario de registro de solicitud de imagen capturado y cotejará contra las especificaciones de los equipos solicitados.	N/A	N/A
D	Decisión	Decisión	Decisión	Decisión	<b>¿Documento Aceptado?</b> Sí, continuar en la Actividad 4 No, continuar en la Actividad 1	Decisión	Decisión



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 8 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

Núm.	Proveedor	Entrada	Responsable	Periodicidad	Actividad	Salida	Cliente
4	N/A	N/A	Coordinador de CCAA	Por Evento	<p><b>Asignar de Recursos y Consultar Calendario de Programación.</b> Asigna el recurso y consulta calendario de programación.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El coordinador de CCAA se encarga de hacer la asignación de la gestión de la imagen al Ingeniero de Servicios disponible para su instalación y configuración de los componentes.</li><li>• En el portal, se puede apreciar la disponibilidad de tiempo.</li><li>• El Coordinador de CCAA Valida que la solicitud esté debidamente asignada y con base en la disponibilidad se asegura que dicha solicitud se encuentre programada y registrada en el calendario.</li></ul>	N/A	N/A
D	Decisión	Decisión	Decisión	Decisión	<b>¿Disponibilidad en su Propio Proyecto?</b> Sí, continuar en la Actividad 5 No, continuar en la Actividad 4	Decisión	Decisión
5	N/A	N/A	Coordinador de CCAA	Por Evento	<p><b>Asignar Tarea Vía Outlook y Enviar Alerta a Administrador de Proyecto, Asociados.</b> Asigna Tarea Vía Outlook Y Realiza el envío de las Alertas:</p> <p>Se envía la alerta al Administrador de Proyecto (AP), al Área de Asociados, y al Área de Delivery según corresponda para que estén enterados de que la imagen ya está registrada y calendarizada.</p>	N/A	N/A
6	N/A	N/A	Coordinador de CCAA	Por Evento	<p><b>Revisar Requerimiento de la imagen con Administrador de Proyecto (AP).</b> Revisa el requerimiento con el Administrador de Proyecto. El objetivo de esta actividad es para retroalimentar al Administrador de</p>	N/A	N/A



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 9 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

Núm.	Proveedor	Entrada	Responsable	Periodicidad	Actividad	Salida	Cliente
					Proyecto (AP) acerca de lo solicitado.		
7	N/A	N/A	Administrador de Proyecto (AP)	Por Evento	<b>Realizar Pre Llenado del Check List.</b> Realiza el pre llenado en compañía del CLIENTE, se confirma y se realiza el pre llenado del documento: <b>Etapa 2:</b> Perfiles del Hardware Software Comercial & Paquetería Básica. Perfiles de Usuario. Perfiles de Seguridad. <b>Etapa 3:</b> Asignar Calendario <b>Ver RNI-01</b>	N/A	N/A
8	N/A	N/A	Coordinador de CCAA	Por Evento	<b>Revisar Temas de Licenciamiento y Detalle de la Imagen.</b> Revisar el requerimiento con el Administrador de Proyecto (AP), independientemente del tipo de Imagen a realizar, se tiene que hacer la validación del tipo de licenciamiento a aplicar en la imagen. Deberá asegurarse de haber cotejando que se hayan cumplido las actividades 3 y 7 <b>Ver RNE-02 y RNE-03</b>	N/A	N/A
9	N/A	N/A	Coordinador de CCAA	Por Evento	<b>Generar Imagen "A" Inicial</b> Genera Imagen en tiempo estimado <b>Ver RNI-02</b>	N/A	N/A
10	N/A	N/A	Coordinador de CCAA	Por Evento	<b>Generar Imagen "B" Estándar</b> Genera Imagen en tiempo estimado <b>Ver RNI-02</b>	N/A	N/A
11	N/A	N/A	Coordinador de CCAA	Por Evento	<b>Generar Imagen "C" Personalizada</b> Genera Imagen en tiempo estimado <b>Ver RNI-02</b>	N/A	N/A
12	N/A	N/A	Ingeniero de CCAA	Por Evento	<b>Generar la Imagen y Documentar Evidencias</b> Realiza la imagen solicitada con base en el requerimiento inicial así mismo de recaudar las evidencias que justifiquen la el contenido	N/A	N/A



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 10 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

Núm.	Proveedor	Entrada	Responsable	Periodicidad	Actividad	Salida	Cliente
					de la solicitud. <b>Ver RNI-03</b>		
13	N/A	N/A	Ingeniero de Servicios	Por Evento	<b>Realiza Ajustes y coloca puesta a punto.</b> Realiza los ajustes y puesta a punto en conjunto con el cliente o bien con el representante que el cliente haya asignado. En esta actividad se realiza una revisión con base en el Requerimiento de Servicio de Imagen original, se presenta con evidencias y se registran los requerimientos adicionales, tales como Software y configuración del cliente. <b>Ver RNE-02 Y RNE-03</b>	N/A	N/A
D	Decisión	Decisión	Decisión	Decisión	<b>¿Validación de Check List?</b> Sí, continuar en la Actividad 14 No, continuar en la Actividad 13	Decisión	Decisión
14	N/A	N/A	Ingeniero de CCAA	Por Evento	<b>Revisar en Pantalla e Impresión.</b> Revisar la documentación y evidencias que sustentan el contenido del Requerimiento de Servicio de Imagen en turno. Presentará y mostrará evidencias en pantalla ante el cliente o bien el representante asignado por este.	N/A	N/A
15	N/A	N/A	Administrador de Proyecto (AP) / CLIENTE	Por Evento	<b>Entregar documentación y firma de aceptación.</b> Entregar el formato de Requerimiento de Servicio de Imagen firmado por el cliente. La solicitud de servicio de imagen deberá de estar debidamente documentada y firmada, toda aquella especificación que no esté registrada en dicha solicitud no será instalada en la imagen.	N/A	N/A
16	N/A	N/A	Ingeniero de CCAA	Por Evento	<b>Subir Imagen en FTP</b> Sube La imagen en el servidor FTP para que pueda ser descargada por el Ingeniero de Servicio CASM si fuera necesario.	N/A	N/A



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 11 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

Núm.	Proveedor	Entrada	Responsable	Periodicidad	Actividad	Salida	Cliente
					Ver RNI-03		
17	N/A	N/A	Coordinador de CCAA	Por Evento	<b>Enviar Alerta de Finalización y Disponibilidad de Imagen: Administrador de Proyecto (AP), Asociados.</b> Envía alertas de finalización al Administrador de Proyecto, o al Coordinador de Asociados o al área de Delivery y confirma que la imagen se encuentra ya disponible y Finalizada de tal forma que pueda disponer de ella y continuar con su procedimiento.	N/A	N/A
18	N/A	N/A	Coordinador de CCAA	Por Evento	<b>Buscar Disponibilidad para consulta en Share Point Histórico.</b> Busca Disponibilidad en sitio Share Point para de todos los documentos y evidencias para consulta histórica. Digitaliza la documentación y las evidencias, solicitud de servicio de imagen y demás soportes físicos, para que se puedan colocar en el sitio de Share Point y/o Portal de CCAA.	N/A	N/A
19	Administrador de Proyecto (AP) / Asociados	Plan de Actualización	Coordinador CCAA	Por Evento	<b>Generar, Implementar y Actualizar versiones de SW</b> Genera las actualizaciones de SW con base en la imagen original generada. Implementa con base en el listado de los equipos registrados al inicio del proyecto. Actualiza los equipos con base en el plan de trabajo para actualización y considera la disponibilidad e instalaciones del cliente. <b>Ver RIN-05</b>	Inventario de equipos Actualizados	CLIENTE
20	N/A	N/A	Coordinador CCAA	Por Evento	<b>Digitalizar Documentos Firmados y Generar Imagen al 100%</b> El Coordinador de CCAA confirma que la Imagen solicitada se encuentre el servidor de FTP. <b>Fin del Procedimiento.</b>	Imagen al 100 %	Administrador de Proyecto (AP) / Asociados



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 12 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

## 7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

### Coordinador de CCAA

- Responsable de Coordinar las Actividades a realizar, verificar, confirmar y monitorear durante todo el proceso de Requerimiento de Servicios de Imágenes.
- Gestiona con el o los Ingenieros de Servicio asignados el seguimiento del Requerimiento de Servicios de Imágenes solicitado, desde el inicio hasta la entrega de la imagen.

### Ingeniero de CCAA

- Responsable de asegurar que los requerimientos de servicios de imágenes sean generados con base en lo solicitado y acordado con el cliente o usuario final.

### Administrador de Proyectos (AP)

- Personal que será responsable de ejecutar sus actividades correspondientes de acuerdo al Plan de Dirección de Proyecto y a la vez será consultado e informado durante toda la gestión de la imagen hasta su conclusión.
- Proporciona apoyo y asesoramiento al Coordinador de ACC en temas en los que se debe ser escalado en caso de algún incidente en la generación y atención del Requerimiento de Servicios de Imágenes.
- Único punto de contacto con el cliente.

### Cliente

- Responsable de autorizar la configuración de la imagen mediante el requerimiento de servicio de imágenes.

### Grupo Dedicado de la generación de Imágenes de PS

- Responsable de implementar la imagen ya generada en los equipos y de ejecutar sus actividades de distribución y entrega de equipos al cliente o usuario final.

### Portafolio de Proyectos

- Grupo de recursos encargados de identificar y establecer prioridades, autorizar, dirigir y controlar proyectos, programas y otros trabajos relacionados para alcanzar objetivos específicos.

## 8. MATRIZ RACI

R	<b>Responsible</b>	Administrador de Proyecto / Coordinador de CCAA / Ingeniero de CCAA /
A	<b>Accountable</b>	Portafolio de Proyectos / Ingeniero de CCAA / Administrador de Proyecto / Cliente
C	<b>Consulted</b>	Coordinador de CCAA / Cliente / Administrador de Proyecto / Grupo dedicado de la generación de Imágenes de PS / Cliente / Ingeniero de CCAA /

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN  
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: 43579



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 13 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

I Informed

Coordinador de CCAA / Cliente / Administrador de Proyecto / Grupo dedicado de la generación de imágenes de PS / Cliente / Ingeniero de CCAA / Portafolio de Proyectos

Actividades	Coordinador de CCAA	Ingeniero de CCAA	Administrador de Proyecto	Grupo dedicado de la generación de imágenes de PS	Cliente	Portafolio de Proyectos
Notificar Inicio de Proyecto	I	I	R	I	I	A
Llenar formulario de solicitud de imagen	C	I	R	I	C	I
Revisar formulario de solicitud de imagen	R	A	C/I	I	I	I
Asignar de Recursos y Consultar Calendario de Programación.	R	I	I	I/C	I/C	I
Asignar Tarea Vía Outlook y Enviar Alerta a Administrador de Proyecto, Asociados	R	I	I	I	I	A
Revisar Requerimiento de la imagen con Administrador de Proyectos	R	I/C	A	I	I	I



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 14 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

Actividades	Coordinador de CCAA	Ingeniero de CCAA	Administrador de Proyecto	Grupo dedicado de la generación de imágenes de PS	Cliente	Portafolio de Proyectos
Realizar Pre Llenado del Check List.	R	I	C/I	I	A	C
Revisar Temas de Licenciamiento y Detalle de la Imagen	R	I	C/I	I	A	C
Realizar imagen Base	A	R	I	I	I	I
Realizar Actualización de Imagen	A	R	I	I	I	I
Generar la Imagen	A	R	I	I	I	I
Realizar Ajustes y coloca puesta a punto.	C	R	C	I	C/A	C
Revisar en Pantalla e Impresión	C	R	C	I	C/A	I
Entregar documentación y firma de aceptación	A	R	C/I	I	I	C
Subir Imagen en FTP	A	R	C/I	I	I	C
Digitalizar Documentos Firmados	A	R	C/I	I	I	C
Enviar Alerta de Finalización y Disponibilidad de Imagen: Administrador de Proyecto (AP)	R	I	A	I/C	I/C	I

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN  
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: 43581



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 15 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

### 9. REGLAS DE NEGOCIO EXTERNAS

- RNE-01** Para poder gestionar la elaboración de una imagen, debe existir al menos una justificación comercial (Contrato, Fallo positivo de una licitación).
- RNE-02** **MAINBIT S.A. de S.A.** en caso de quedar adjudicado para el servicio APS3 deberá proporcionar el grupo dedicado para generación de Imagen autorizados para poder llevar a cabo la instalación de la imagen.
- RNE-03** Aquellas solicitudes de requerimiento de imágenes que hayan sido registradas para ser instaladas en sitio, tendrán un margen de espera para que el cliente facilite el equipo físicamente (tiempo que se definirá en las mesas de planeación), después de este lapso, se tendrá que volver a levantar una nueva solicitud sujeta a disponibilidad, previa cancelación de la solicitud original o anterior.
- RNE-04** **MAINBIT S.A. de S.A.** en caso de quedar adjudicado para el servicio APS3 deberá realizar y mantener el respaldo de sus equipos que se va migrar como son documentos laborales, correos, etc.

### 10. REGLAS DE NEGOCIO INTERNAS

- RNI-00** Se establece que la comunicación se realizara por los siguientes medios:
- Correo electrónico
  - Personal
  - Telefónico
  - Intranet

--	--	--	--	--	--	--	--

- Minutas de reunión
- Video conferencias

De forma breve, clara, puntual y se comunican temas relevantes concernientes a este procedimiento

- RNI-01** El Administrador de Proyecto (AP) deberá dar seguimiento y deberá asegurarse de que los equipos sean entregados en tiempo y forma por parte del almacén para llevar a cabo la instalación de la imagen requerida.
- RNI-02** La solicitud de servicio de imagen deberá de estar debidamente documentada y firmada, toda aquella especificación que no esté registrada en dicha solicitud no será instalada en la imagen.



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 16 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

- RNI-03** Si la imagen realizada no funciona o no se puede instalar en los equipos que el **CLIENTE** indica y que no estén correctamente definidos en el formato de Solicitud de Imagen, incurrirá en la gestión de una nueva imagen.
- RNI-04** Para la restauración del respaldo **MAINBIT S.A. de S.A.** en caso de quedar adjudicado Para el servicio APS3; deberá realizar y mantener el respaldo de los equipo conforme la RNE-04 con apoyo por parte de Soporte en Sitio de mutuo acuerdo entre el **CLIENTE** y el líder del proyecto
- RNI-05** Las actualizaciones de driver's y aplicaciones de SW generadas en la imagen, son actualizadas constantemente por lo que se genera un plan de trabajo.

### 11. REGISTROS

Código	Nombre	Descripción del Registro
S/C	<b>Reporte de Solicitudes de CCAA</b>	Reporte Mensual en el que se presenta: <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de Solicitudes Registradas.</li><li>• Número de Solicitudes Asignadas.</li><li>• Número de Solicitudes Atendidas.</li><li>• Número de Solicitudes Terminadas.</li><li>• Número de Solicitudes Canceladas.</li><li>• Número de Solicitudes en Calendario.</li></ul>
S/C	<b>Solicitud de Imagen</b>	Documento Electrónico que se encuentra en el Portal de CCAA y consta de 3 fases en las que se detallan las los perfiles de Hardware y Software, Perfiles de Usuario , Perfiles de Seguridad , Software del Cliente , Drivers del Fabricante, Software Comercial y Paquetería Básica, y Otros.
S/C	<b>Calendario de Disponibilidad</b>	Documento Electrónico que se encuentra en el Portal de CCAA y presenta la agenda de asignaciones de Imágenes
S/C	<b>Portal de CCAA</b>	Portal Web en el que se realiza el registro, asignación y seguimiento de la solicitud de imagen : <a href="http://ccaa.mainbit.com.mx/SitePages/cca.aspx">http://ccaa.mainbit.com.mx/SitePages/cca.aspx</a>



## Requerimiento de Servicios de Imágenes

Mainbit S.A. de C.V.

Código: PR-ST-06  
Fecha: 03-12-2015  
Página: 17 de 17  
Revisión: 0.0  
Versión: 0.0

### 11. PUNTOS DE CONTROL Y MEJORA

La siguiente tabla describe los criterios para la identificación de un **PNC** y la **AC** determinada:

Criterio	Responsable	Corrección inmediata
<b>Revisión del Documento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dueño del Procedimiento.</li><li>• Coordinador de CCAA</li><li>• Subdirección de Soluciones Tecnológicas.</li></ul>	<b>Acción Correctiva:</b> Identificar, discutir y proponer mejoras al procedimiento de Requerimiento de Servicios de Imágenes. Temas a tratar: Revisión del Proceso. Reportes e Indicadores. Planes futuros y mejoras.
<b>Cuando no exista disponibilidad para llevar a cabo una imagen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinador de CCAA</li></ul>	<b>Acción Correctiva:</b> Reprogramar la gestión y asignación de la Imagen, reportando al Administrador de Proyectos AP, y deberá estar enterado también el Subdirector de Entregas de Soluciones Tecnológicas.
<b>Cuando no haya equipo para poder implementar la imagen o bien el personal asignado por el cliente para cotejar la implementación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El Administrador de Proyecto (AP)</li></ul>	<b>Acción Correctiva:</b> El Administrador de Proyecto (AP) deberá dar seguimiento y deberá asegurarse de que los equipos sean entregados en tiempo y forma por parte del almacén para llevar a cabo la instalación de la imagen requerida.