Proceso de Alta de Puesto de Servicios (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: 43699

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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43700

Control de Cambios.

Página	Revisión	Descripción del Cambio.
Todas	1	Revisión de Procedimiento

Datos de Control	
Fecha de Emisión:	01 de Julio de 2011
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.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43701

Contenido

1. OBJETIVO 5
2. ALCANCE 5
3. DEFINICIONES CLAVE 5
4. REFERENCIAS NORMATIVAS 5
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO 6
6. MATRIZ RACI 9

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. Objetivo

Establecer los mecanismos para atender los requerimientos de alta de un PS relacionados al servicio APS-3.

2. Alcance

Este procedimiento describe la forma en que se realiza el tratamiento para la atención de los requerimientos de la instalación del hardware y software base de un PS, instalación de la última imagen base de software, integración de la red LAN (lógica y física), la creación, modificación o borrado de perfiles de usuario, configuración de correo electrónico institucional e internet, cifrado de DD (cuando aplique), conectividad, configuración de accesorios y generación de resguardos del equipo.

3. Definiciones Clave

Los conceptos clave que se requieren para hacer una interpretación adecuada de este documento, son:

Concepto	Descripción
Activo	Un activo es un bien tangible o intangible que posee una empresa o persona natural.
Resguardo	Documento en que consta que se ha hecho una entrega de equipo de cómputo.
Alta	Consiste en la instalación del hardware y software base de un PS y los accesorios y servicios relacionados para APS-3
Imagen	Paquete de aplicaciones autorizadas para la clonación de los equipos del servicios APS-3

4. Referencias normativas

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, requisitos.
Norma ISO 9001:2008
Norma ISO 9000:2005, Fundamentos y Vocabulario.
Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
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**)

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.

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. Descripción del Proceso

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción
	Inicio		Por Evento	Inicio del proceso
1	Solicitud a SADCTI	Usuario	Por Evento	Solicita por medio de la mesa de servicio la asignación de un PS
2	Solicita Requerimiento de Alta de PS	Usuario	Por Evento	Solicita requerimiento de Alta de Posición de Servicio
3	Registrar requerimiento	Mesa de Servicio	Por Evento	Registra requerimiento y genera número de reporte
4	Recibir y Validar	Gobierno de Contrato	Por Evento	Recibe y valida requerimiento
5	Sujeto Autorización	Gobierno de Contrato	Por Evento	¿La Solicitud Está Autorizada? Sí, continuar en la Actividad 6 No, continuar en la Actividad 24
6	Registro	Gobierno de Contrato	Por Evento	Registra la autorización en la mesa de servicio

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43704

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción
7	Recibir y Revisar	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Recibe y revisa el requerimiento en la mesa de servicio
8	Ejecuta	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Ejecuta actividades para atender el requerimiento
9	Sujeto a Inventario	Mainbit S.A. de C.V. y SADCTI	Por evento	¿Inventario disponible? Sí, continuar en la Actividad 10 No, tramitar el envío de equipos a la localidad solicitante
10	Validar	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Validar componentes de PS y generar el resguardo correspondiente
11	Componentes Completos	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	¿Componentes Completos? Sí, continuar en la actividad 11 No, continuar en la actividad 14
12	Coordinación	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Mainbit S.A. de C.V. coordinará con SADCTI para los parámetros de configuración
13	Validación	SADCTI	Por evento	SADCTI validará la configuración y complemento de la misma
14	Continuación	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Ejecutar actividades para completar componentes. Continuará las actividades necesarias

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: 43705

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción
15	Ejecutar Actividades	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Ejecutar actividades para completar componentes del PS
16	Instalar y Configurar	SADCTI	Por evento	Instalar y configurar aplicativos institucionales en el subproceso propio de SADCTI
17	Entrega	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Entrega de PS al usuario en conjunto con SADCTI
18	Validación	Usuario SADCTI	Por evento	Validar funcionalidades de PS
19	Sujeto a funcionalidad	Usuario SADCTI	Por evento	¿Funcionamiento Correcto? Sí, continuar en la actividad 20 No, continuar en la actividad 12
20	Entrega Formato	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Mainbit S.A. de C.V. entrega el formato generado de Resguardo
21	Firma	Mainbit S.A. de C.V. Usuario SADCTI	Por evento	Firma el resguardo lo involucrado del proceso (Mainbit S.A. de C.V. SADCTI y el Usuario Se registra en la mesa de servicio
22	Registro	Mainbit S.A. de C.V.	Por evento	Mainbit S.A de C.V. registrará la entrega de resguardo y solventará el requerimiento. Formato Resguardo

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: 43706

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción
23	Cierre Reporte	Mesa servicio	Por evento	La mesa de servicio realizará las actividades correspondientes para el cierre del reporte, registrándolo en su base par mesa de servicio.
	Fin		Por evento	Finalización del Proceso

6. 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.

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: 43707

	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

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: 43708