

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	1 de 15
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	13/03/2017

SAMMSSTIC

GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES

Servicio de Antivirus

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	2 de 15
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
		Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	13/03/2017

Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Síntomas.....	3
4. Herramientas	3
5. Roles involucrados	3
6. Narrativa de actividades	5
7. Diagrama de flujo	11
8. Matrices de escalación	12
9. Niveles de servicio y/o acuerdos operacionales (SLA ´ S y OLA ´ s)	13

Tablas

Tabla 1. Síntomas de Antivirus (requerimientos e incidentes).....	3
Tabla 2. Roles involucrados	4
Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención	10
Tabla 4. Matriz de escalación MCS.....	12

Figuras

Figura 1. Diagrama de flujo	11
-----------------------------------	----

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	3 de 15
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	13/03/2017

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para realizar el correcto registro, solución y seguimiento a los requerimientos e incidentes del Servicio de Antivirus.

2. Alcance

Esta guía considera desde el registro hasta el cierre de los requerimientos e incidentes para el Servicio de Antivirus, es de uso para la Mesa Central de Servicios.

3. Síntomas

El ISSSTE requiere se presenten los posibles síntomas que pueden encontrarse en el Servicio de Antivirus:

Categoría	Servicio	Síntoma
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Antivirus	Equipo infectado virus
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Antivirus	Solicitud antivirus

Tabla 1. Síntomas de Antivirus (requerimientos e incidentes)

4. Herramientas

- BMC Remedy

5. Roles involucrados

Rol	Función
Usuario	Reportar cualquier requerimiento o falla de antivirus.

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	4 de 15
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
		Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	13/03/2017

Rol	Función
Mesa Central de Servicios (MSC)	Responsable de recibir llamada telefónica y canalizar la solicitud a la Mesa Especializada de Servicio de Equipo de Cómputo, así como el seguimiento al reporte y validación con el usuario sobre la atención del requerimiento o falla para su cierre.
Personal de la Jefatura de Departamento de Atención a Usuarios.	Valida la solución que realiza la Mesa Especializada de Servicio de Antivirus.
Mesa Especializada de Servicio de Equipo de Cómputo	Validar si la solicitud corresponde al Servicio de Antivirus.
Mesa Especializada de Servicio de Antivirus	Atiende peticiones del usuario y comunicar a la Mesa Central de Servicios cuando la solicitud ya haya sido atendida.

Tabla 2. Roles involucrados

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	5 de 15
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
		Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	13/03/2017

6. Narrativa de actividades

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Usuario	<p>Reportar falla/requerimiento.</p> <p>Reporta la falla/requerimiento de antivirus.</p>	N/A
2	Mesa Central de Servicios	<p>Realizar levantamiento de información.</p> <p>Realiza el levantamiento de información mediante el portal de autoservicio, recabando los datos generales del contacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre del usuario quien reporta: ✓ Nombre del usuario dueño del equipo: ✓ Correo electrónico ✓ Teléfono (ext.) ✓ En caso de que el usuario afectado no cuente con red número de contacto ✓ Ubicación del usuario afectado. ✓ Sistema Operativo: ✓ Usuario de dominio: ✓ IP 	N/A
3	Mesa Central de Servicios	<p>Registrar incidente y/o requerimiento.</p> <p>Registra el incidente y/o requerimiento en la herramienta. Asigna a Mesa Especializada de Servicio de Equipo de Cómputo.</p>	Ticket de requerimiento/incidente MCS
4	Mesa Especializada de Servicio de Equipo de Cómputo	<p>Crear ticket en automático.</p> <p>Crea ticket en automático en su herramienta Recopila información referente a la solicitud.</p> <p>¿Corresponde al Servicio de Antivirus?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ SI: Ir al paso 5 ➤ NO: Ir al paso 17 	Ticket de requerimiento/falla de la ME de Servicios de Equipo de Cómputo

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	6 de 15
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	13/03/2017

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
5	Mesa Especializada de Servicio de Equipo de Cómputo	<p>Diagnosticar y documentar en la herramienta.</p> <p>Realiza el diagnóstico y documenta en la herramienta.</p>	Ticket de requerimiento/falla con estatus "cerrado"
6	Mesa Especializada de Servicio de Equipo de Cómputo	<p>Diagnosticar la falla/requerimiento.</p> <p>Diagnostica la falla/requerimiento y obtiene las evidencias necesarias: Las pantallas que recabar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Escaneo del antivirus ○ La afectación ○ Procesos en ejecución ○ Hostname <p>Nota A: se debe de visualizar la fecha y la hora de las evidencias.</p> <p>Nota B:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La evidencia recabada será con base en lo estipulado en el Checklist que solicita la Mesa Especializada de Servicios de Antivirus. 2. En caso de presentarse malware, agregará en las evidencias, la ruta completa donde se detecta. 3. La evidencia de procesos será opcional bajo la circunstancia de lentitud de red. 4. La ME de Servicios de Equipo de Cómputo, agregará la evidencia cuando se introduce una unidad externa USB y asigna múltiples unidades en el directorio. <p>La Mesa Especializada de Servicio de Antivirus, ante nuevas amenazas, actualizará el Checklist, informando a la ME de Servicio de Equipo de Cómputo y a la Mesa Central de Servicios, la actualización del mismo vía correo electrónico.</p>	Checklist
7	Mesa Especializada de Servicio de	Cambiar el estatus del ticket	Ticket de requerimiento/falla en estatus "resuelto,

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	7 de 15
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	13/03/2017

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
	Equipo de Cómputo	Cambia el estatus del ticket a "resuelto y resolución automática notificada" y asigna el ticket a la Mesa Especializada de Servicio de Antivirus.	resolución automática notificada"
8	Mesa Central de Servicios	Visualizar el ticket en "resuelto/terminado". Se crea en automático un nuevo ticket con estado de "asignado" para Mesa Especializada de Servicio de Antivirus, derivado del paso 7.	N/A
9	Mesa Central de Servicio	Enviar solicitud por correo electrónico. Enviar correo electrónico a la Mesa Especializada de Servicio de Antivirus con la solicitud correspondiente. Notas: <ol style="list-style-type: none"> El correo electrónico será dirigido a: kux_gov@kionetworks.com con copia: soc.sierra@kionetworks.com ejasso@kionetworks.com bnavarrete@kionetworks.com centro.enlace@kionetworks.com rgonzalezf@kionetworks.com drosaless@kionetworks.com rdevesa@kionetworks.com eduardo.mora@issste.gob.mx jose.juarezr@issste.gob.mx alejandro.alvarez@issste.gob.mx La MCS revisará que la ME de Servicio de Equipo de Cómputo envíe el checklist con los puntos necesarios para que la ME de Servicio de Antivirus atienda la falla. Personal de la MCS canalizará un requerimiento cuando en la evidencia presente varios accesos directos, cuando presente uno solo, no es evidencia suficiente para determinar que sea virus. La MCS agrupará los requerimientos cuando son del mismo usuario y que 	Correo electrónico

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	8 de 15
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	13/03/2017

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		<p>se encuentren en el mismo dominio de red, proporcionando la información de cada equipo en un archivo de Excel bajo un mismo requerimiento</p> <p>Cuando se trate de una reapertura, la MCS enviará toda la evidencia incluyendo la realizada por la Mesa Especializada de Servicio de Equipo de cómputo.</p>	
10	Mesa Especializada de Servicio de Antivirus	<p>Recibir el correo electrónico, generar ticket y envío de correo electrónico.</p> <p>Recibir el correo electrónico y genera el ticket en su herramienta. Envía correo electrónico a la MCS con el No. de ticket generado.</p>	Correo electrónico
11	Mesa Especializada de Servicio de Antivirus	<p>Resolver solicitud y documentar seguimiento.</p> <p>Resuelve la solicitud y documenta el seguimiento y la solución del ticket en su herramienta.</p> <p>Nota: Estará retroalimentando a la Mesa Central de Servicios y al personal de la Jefatura de Departamento de Atención a Usuarios mediante correo electrónico, sobre los cambios de estatus del ticket.</p>	N/A
12	Personal de la Jefatura de Departamento de Atención a Usuarios	<p>Validar la solución.</p> <p>Valida la solución que realizó la ME de Servicio de Antivirus.</p> <p>¿La solicitud ya fue solucionada?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ SI: Ir al paso 13 ➤ NO: Ir al paso 19 	N/A
13	Personal de la Jefatura de Departamento	<p>Enviar correo electrónico a la MCS.</p> <p>Envía correo electrónico a la MCS indicando que se dio solución adecuada al ticket.</p>	Correo electrónico

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	9 de 15
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	13/03/2017

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
	de Atención a Usuarios		
14	Mesa Central de Servicios	<p>Recibir correo electrónico y colocar estado de ticket.</p> <p>Recibe correo electrónico y coloca el ticket en "Resuelto y Terminado"</p>	N/A
15	Mesa Central de Servicios	<p>Validar solución.</p> <p>Contacta al usuario para validar si el requerimiento o el incidente ya fue solucionado.</p> <p>¿El requerimiento o incidente ya fue solucionado?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ SI: Ir al paso 16 ➤ NO: Ir al paso 20 	N/A
16	Mesa Central de Servicios	<p>Enviar encuesta y cerrar ticket.</p> <p>Se envía en automático a través de Remedy la encuesta de satisfacción del servicio, al usuario.</p> <p>Realiza cierre de requerimiento en la herramienta.</p> <p>FIN DEL PROCESO</p> <p>NOTA: Una vez realizado el cierre de tickets, la herramienta de la Mesa Especializada de Servicio de Equipo de Cómputo en automático cambia el estado de los tickets relacionados ha cerrado.</p>	Correo electrónico con encuesta
17	Mesa Especializada de Servicio de Equipo de Cómputo	<p>Cambiar estado de ticket y reasignarlo.</p> <p>Cambia el ticket a estado "Rechazado" y documenta la justificación y Reasigna el ticket a la Mesa Central de Servicios.</p>	N/A
18	Mesa Central de Servicios	<p>Recibir cambio de grupo, analizar y asignar el ticket.</p>	N/A

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	10 de 15
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	13/03/2017

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Recibe cambio de grupo de soporte a la Mesa Central de Servicios, analiza la bitácora del ticket y asigna al proveedor correspondiente. FIN DEL PROCESO	
19	Personal de la Jefatura de Departamento de Atención a Usuarios	Enviar correo electrónico para reapertura del ticket. Envía correo electrónico a la MCS indicando la reapertura del ticket.	Correo electrónico
20	Mesa Central de Servicios	Realizar reapertura del requerimiento del ticket. Cambia el estatus del ticket de la Mesa Especializada de Servicio de Antivirus a "Asignado". Ir al paso 9	

Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención

7. Diagrama de flujo

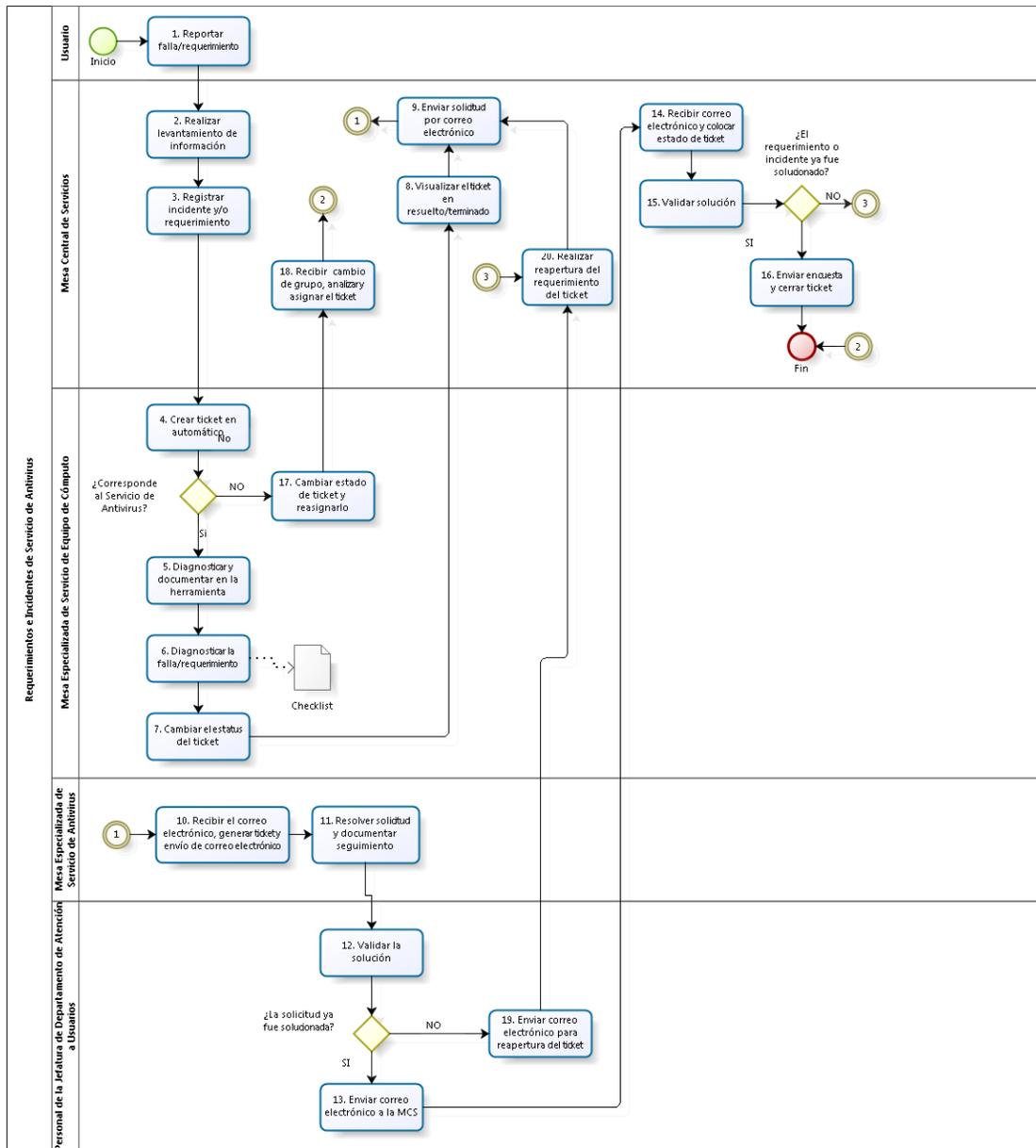


Figura 1. Diagrama de flujo

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	12 de 15
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	13/03/2017

8. Matrices de escalación

Escalación Mesa Central de Servicios

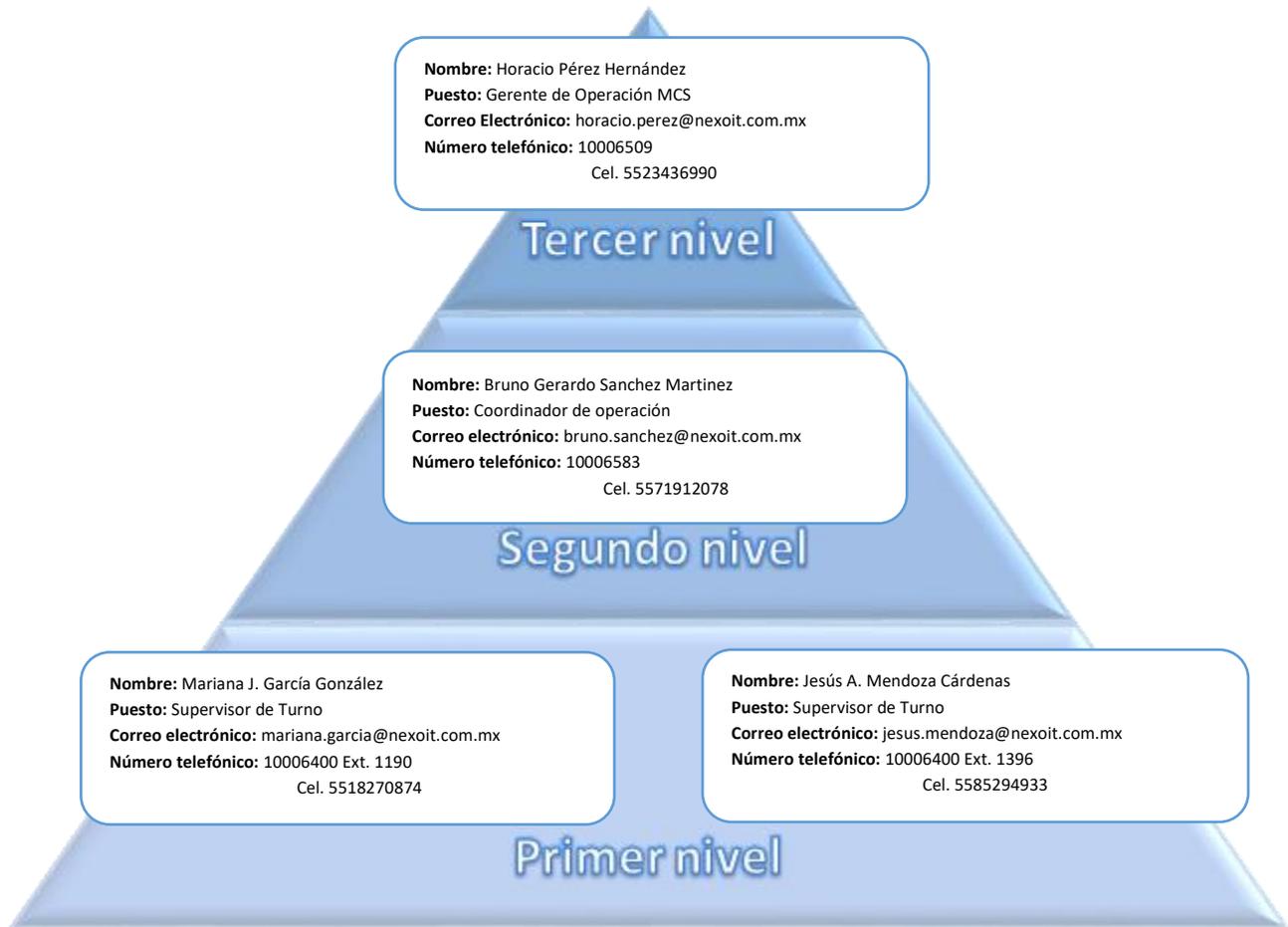


Tabla 4. Matriz de escalación MCS

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	14 de 15
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	13/03/2017

Control de Versiones

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
Verónica de Jesús Moreno Espinosa Jefa de Departamento de Capacitación	13/03/2017	1.0	Versión inicial
Verónica de Jesús Moreno Espinosa Jefa de Departamento de Capacitación	04/09/2017	2.0	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se incluye en el “No. 10 y 14 del punto 6. Narrativa de actividades”, notas sobre las evidencias que la MCS y la ME de Servicio de Equipo de Cómputo deben obtener para que la ME de Servicios de Antivirus pueda atender las peticiones realizadas. ▶ Se agrega el rol del Personal de la Jefatura de Departamento de Atención a Usuarios como validador de la solución que efectúa la ME de Servicio de Antivirus. ▶ Cambio en el formato del Diagrama de flujo. ▶ Se adiciona en las “Firmas de Autorización a la Jefatura de Departamento de Centro de Datos como parte de la revisión del documento.
Ing. José Enrique Rangel Ramírez Jefe de Departamento de Planeación y Normatividad	03/09/2018	3.0	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se realizaron cambios de mejoras en la narrativa del proceso, el diagrama y se agregaron los acuerdos de atención en la sección SLA's y OLA's. ▶ En el punto de la narrativa, se actualizó el directorio de correos electrónicos. ▶ Se actualizaron las matrices de escalación.

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	15 de 15
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	13/03/2017

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
		4.0	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se actualiza lista de distribución de correo en el punto 9 "Narrativa de actividades ▶ Se actualiza nueva imagen institucional, Matriz de escalación MCS y firmas de autorización.

Firmas de Autorización

Actividad	Nombre y Cargo	Firma
Validó	C. Miguel Ángel Lomelí Valderrábano Jefe de Servicios de Planeación	
Revisó	C. José Alberto Juárez Ríos Jefe de Departamento de Atención a Usuarios	
Revisó	Jorge Armando Barrón Hernández Jefe de Departamento de Centro de Cómputo	
Aprobó	Mtra. Deicy Guadalupe Garcia Escalante Jefe de Servicios	