


	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	1 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		01/03/2018

SAMMSSTIC

GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	2 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		01/03/2018

Contenido


1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Solicitudes/Peticiones	3
4. Herramientas	11
5. Roles Involucrados.....	11
6. Narrativa de Actividades	12
7. Diagrama de Flujo	16
8. Matrices de Escalación	17
9. Niveles de Servicio y/o Acuerdos Operacionales (SLAs y OLAs).....	22

Tablas

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones	11
Tabla 2. Roles Involucrados	11
Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención	15
Tabla 4. Niveles de servicio	22

Figuras

Figura 1. Flujo de Atención	16
Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE	17
Figura 3. Matriz de escalación MCS.....	21

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	3 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018

1. Objetivo


Establecer los pasos a seguir para realizar el correcto registro, solución y seguimiento a los incidentes y requerimientos de los Servicios de Infraestructura.

2. Alcance


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

3. Solicitudes/Peticiones


Categoría	Servicio	Síntoma
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ALTA DE UN GRUPO PARA CUENTAS DE USUARIO EN SISTEMA OPERATIVO.
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - PRESTAMO DE CUENTA DE USUARIO ADMINISTRADOR (ROOT O ADMINISTRATOR)
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ALTA / BAJA / CAMBIO DE UN HOSTNAME EN ARCHIVOS HOSTS
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ENTREGA DE BLADES DE ALTURA COMPLETA
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - CAMBIO DE HARDWARE
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ASIGNACION DE ESPACIO EN DISCO PARA INCREMENTO DE CAPACIDAD

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	4 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018


Categoría	Servicio	Síntoma
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - COMPARTIR UN FILE SYSTEM / UNIDAD DE DISCO VÍA NFS
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - CONFIGURACIÓN PARA ACCESO A INTERNET
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - CAMBIO DE FECHA Y HORA DE SISTEMA OPERATIVO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - CONFIGURAR PARAMETROS DE TCP/IP
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - MODIFICAR ARCHIVOS DE CONFIGURACION DE SISTEMA
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - MODIFICAR LAS PROPIEDADES DE UN FILE SYSTEM / RAW DEVICE / UNIDAD DE DISCO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - LLEGADA DE PARTES POR FALLA DE HARDWARE LOCAL
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - HABILITAR / DESHABILITAR INTERFACE DE RED
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - INSTALACIÓN / DESINSTALACIÓN DE SOFTWARE
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - INSTALACIÓN DE CERTIFICADO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ENTREGA DE EQUIPO DE COMUNICACIONES

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	5 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018


Categoría	Servicio	Síntoma
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ALTA/BAJA/MODIFICACION DE RUTAS ESTATICAS
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - DEPURACIÓN DE INFORMACIÓN (LIBERACIÓN DE ESPACIO)
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ELIMINAR FILE SYSTEM / RAW DEVICE / UNIDAD DE DISCO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - MODIFICAR EL TAMAÑO DE UN FILE SYSTEM / RAW DEVICE / UNIDAD DE DISCO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - MONTAR UN FILE SYSTEM / UNIDAD DE DISCO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - DESMONTAR UN FILE SYSTEM / UNIDAD DE DISCO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - VALORAR Y REPARAR LA INTEGRIDAD DE UN FILE SYSTEM / UNIDAD DE DISCO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - MONITOREO DE KIO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - VINCULACION DE BASE DE DATOS
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - INSTALACION DE NUEVOS DISPOSITIVOS
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - INSTALACION DE PROGRAMAS ADICIONALES

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	6 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018


Categoría	Servicio	Síntoma
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - INSTALACION DE SISTEMA OPERATIVO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - INSTALACION DE UPDATES / PARCHES / HARDENING
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ALTA / BAJA / CAMBIO DE TAREAS CALENDARIZADAS MEDIANTE CRON O AT / ADMINISTRADOR DE TAREAS
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ALTA / BAJA / CAMBIO DE CUENTAS
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - APLICACIÓN DE HARDENING EN MAQUINAS VIRTUALES (LPAR, LDOM, ZONE)
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - APLICACIÓN DE PARCHES EN MAQUINAS VIRTUALES (LPAR, LDOM, ZONE)
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ASIGNACION / REASIGNACION DE RECURSOS DE COMPUTO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - CREACION / ELIMINACION / MODIFICACION DE MAQUINAS VIRTUALES (LPAR, LDOM, ZONE)
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - REPORTES DE DESEMPEÑO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - REASIGNACION DE RECURSOS
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - AGREGAR / ELIMINAR INTERFACE DE RED

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	7 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018


Categoría	Servicio	Síntoma
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ALTA / BAJA / CAMBIO DE DEFAULT GATEWAY
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ALTA / BAJA / CAMBIO DE DNS
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ALTA / BAJA / CAMBIO DE SERVICIO DE RELAY (SMTP)
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - CONFIGURAR IPMP PARA INTERFACES DE RED
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - REGLAS DE COMUNICACIÓN
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - GENERACION DE RELACIONES DE CONFIANZA
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - RESPALDO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - SOLICITUD Y MODIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RESPALDO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - RESTAURACION
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ALTA/BAJA/REINICIO DE UN SERVICIO CONTROLADO POR EL SISTEMA OPERATIVO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ACTUALIZACION DE SOFTWARE INSTALADO EN EL SERVIDOR

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	8 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018


Categoría	Servicio	Síntoma
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - CONFIGURAR / MODIFICACION DE PARAMETROS DE SOFTWARE INSTALADO EN SERVIDOR
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - COPIA DE ARCHIVOS
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - DESINSTALACION DE SOFTWARE EN SERVIDOR.
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - REINICIO DE SERVIDOR
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - REINICIO DE SERVICIOS Y/O PROCESOS DE APLICATIVO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ALTA/BAJA/REINICIO DE UN PROCESO CONTROLADO POR EL SISTEMA OPERATIVO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - CREACION / BAJA / MODIFICACION DE UN GRUPO PARA CUENTAS DE USUARIO EN SISTEMA OPERATIVO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - CREAR, ELIMINAR O MODIFICAR UNA CUENTA DE USUARIO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ASIGNACIÓN DE GRUPOS
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ASIGNACIÓN DE PERMISOS

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	9 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ASIGNAR / MODIFICAR PRIVILEGIOS A UN USUARIO EN ARCHIVOS DE SISTEMA
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - CAMBIO DE CONTRASEÑA DE UNA CUENTA DE USUARIO EN SISTEMA OPERATIVO
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - CAMBIO DE CONTRASEÑAS
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - MODIFICACIÓN DE PERFILES
Órdenes de Trabajo	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	DC - ANALISIS DE VULNERABILIDADES
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	FALLA DE LA APLICACION POR CAMBIO DE CONTRASEÑA
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	FALLAS POR INSTALACION/ACTUALIZACION DE SOFTWARE
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	LENTITUD DE APLICATIVO
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	PROBLEMA DE ACCESO A BASE DE DATOS
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	LENTITUD BASE DE DATOS
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	CAIDA BASE DE DATOS

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	10 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	CORRUPCIÓN EN BASE DE DATOS
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	FALLA DE BASE DE DATOS.
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	FALLA EN FILE SYSTEM / UNIDAD / DISCO
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	PROBLEMAS DE ACCESO NFS, FILE SYSTEM, UNIDAD DE DISCO
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	PROBLEMAS DE PERFORMANCE POR PARÁMETROS DE TCP /IP
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	PROBLEMA DE ACCESO A SERVIDOR
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	FALLA EN SERVICIOS (PHP, GENERO, JAVA, JBOSS, JDK)
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	FALLA / INDISPONIBILIDAD DE SERVIDOR
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	FALLA EN SERVICIOS WEB (IIS, APACHE, GLASSFISH, TOMCAT, SMTP)
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	LENTITUD DE ACCESO A LOS SERVICIOS POR RUTAS
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	PROBLEMAS DE ACCESO AL SERVIDOR POR RUTAS

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	11 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	FALLA DE SISTEMA OPERATIVO
Incidencias	SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	EQUIPO INFECTADO VIRUS - KIO

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones.


4. Herramientas

- BMC Remedy.

5. Roles Involucrados


Rol	Función
Usuario	Reportar requerimiento / falla de servicios de Infraestructura (Centro de Datos) mediante portal Web. Indicar el Vo.Bo de la solución que realiza la Mesa Especializada.
Mesa Central de Servicios	Revisar si el usuario que reporta es el autorizado, llevar a cabo validación con el personal de la Jefatura del Departamento de Centro de Computo sobre la atención y solución del requerimiento / falla para su cierre.
Mesa Especializada de Servicios de Infraestructura (Centro de Datos)	Atender el requerimiento / falla que sea registrado por medio de la Mesa Central de Servicios.
Personal de la Jefatura del Departamento de Centro de Computo	Levantar requerimientos e incidentes mediante el portal web, validar la solución que indica la mesa especializada dando su Vo.Bo. o en su defecto indicar la reapertura del ticket a la Mesa Central de Servicios.

Tabla 2. Roles Involucrados


	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	12 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018

6. Narrativa de Actividades


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Usuario	<p>Reportar falla/requerimiento mediante portal web.</p> <p>Notas:</p> <p>1) Los datos que se llenan en el Portal Web son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Incidentes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Falla 2. Detalle de la petición 3. Descripción del equipo 4. Hostname 5. IP del equipo 6. Área/Especialidad 7. Aplicación 8. Comentarios MCS 9. Criticidad ➤ Requerimientos <ol style="list-style-type: none"> 1. Requerimiento Responsable de validaciones 2. Detalle de la petición 3. Descripción del equipo 4. Hostname 5. IP del equipo 6. Área/Especialidad 7. Aplicación 8. Comentarios MCS 9. Criticidad ➤ Cambios <ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio 2. Motivo del cambio 3. Fecha del cambio Responsable de validaciones 	NA

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	13 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0 01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		4. Detalle de la petición 5. Descripción del equipo 6. Hostname 7. IP de equipo 8. Área/Especialidad 9. Aplicación 10. Comentarios MCS 11. Criticidad Nota: Los tickets de cambio se estarán registrando como órdenes de trabajo.	
2	Mesa Especializada de Servicios de Infraestructura (Centro de Datos)	Recibir la solicitud Crea ticket en su herramienta en estado "Asignado"	Ticket de la Mesa Especializada de Servicios de Infraestructura (Centro de Datos)
3	Mesa Especializada de Servicios de Infraestructura (Centro de Datos)	Analizar la solicitud	NA
4	Mesa Especializada de Servicios de Infraestructura (Centro de Datos)	¿Asignada correctamente? ➤ Si, ir al paso 5 ➤ No, ir al paso 6	NA
5	Mesa Especializada de Servicios de Infraestructura (Centro de Datos)	Atender solicitud Nota: el proveedor debe cambiar ticket a estado "En Curso"	NA
6	Mesa Especializada de Servicios de Infraestructura (Centro de Datos)	Rechazar solicitud	Ticket de incidente/requerimiento del proveedor
7	Mesa Central de Servicios	Analizar y asignar solicitud	NA


	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	14 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0 01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Recibe el ticket en estado "Asignado" con motivo de estado "Rechazado"	
8	Mesa Especializada de Servicios de Infraestructura (Centro de Datos)	¿Información / acción adicional? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 9 ➤ No, ir al paso 15 	Ticket de incidente/requerimiento del proveedor
9	Mesa Especializada de Servicios de Infraestructura (Centro de Datos)	Solicitar información y/o acción Se solicita formato de acuerdo con la solicitud.	NA
10	Mesa Central de Servicios	Recibir solicitud	Ticket de incidente/requerimiento del proveedor
11	Mesa Central de Servicios	Solicitar información y/o acción Se solicita formato de acuerdo con la solicitud.	NA
12	Mesa Central de Servicios	¿Usuario proporciona información? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 14 ➤ No, ir al paso 13 	NA
13	Mesa Central de Servicios	Cancelar ticket y documentar Se documenta el motivo de cancelación con estado de "Cancelado" con motivo de estado "Usuario no proporciona información"	NA
14	Mesa Central de Servicios	Actualizar información en el ticket Se adjunta el formato de acuerdo con la solicitud.	Ticket de incidente/requerimiento del proveedor

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	15 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018

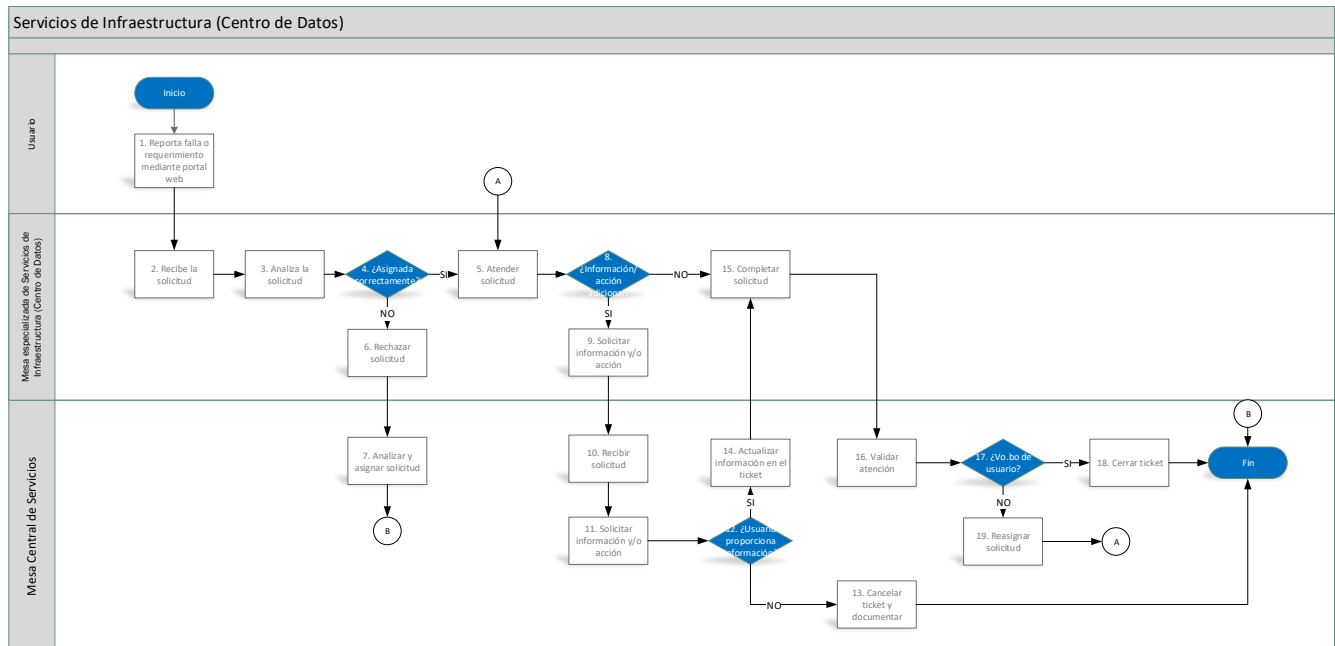
No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
15	Mesa Especializada de Servicios de Infraestructura (Centro de Datos)	Completar solicitud Brinda la atención al ticket.	NA
16	Mesa Central de Servicios	Validar atención Se validan las actividades de solución y evidencia dentro del ticket.	Ticket de incidente/requerimiento del proveedor
17	Mesa Central de Servicios	¿Vo.bo. del usuario? ➤ Si, ir al paso 18 ➤ No, ir al paso 19	Correo electrónico con la encuesta de satisfacción
18	Mesa Central de Servicios	Cerrar ticket Fin del proceso. Se recibe correo con Vo.bo por parte del usuario y se procede a cerrar el ticket. Nota: El cierre para Mesa Central de Servicios aplica a 72 horas hábiles y para el proveedor 72 horas naturales.	Correo electrónico con la encuesta de satisfacción
19	Mesa Central de Servicios	Reasignar solicitud Se reasigna al proveedor nuevamente para su atención. Nota: La MCS enviará correo electrónico notificando a la Mesa Especializada el cierre del ticket.	Ticket de incidente/requerimiento del proveedor


Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	16 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018

7. Diagrama de Flujo

Figura 1. Flujo de Atención



	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	17 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018

8. Matrices de Escalación

Escalación ISSSTE

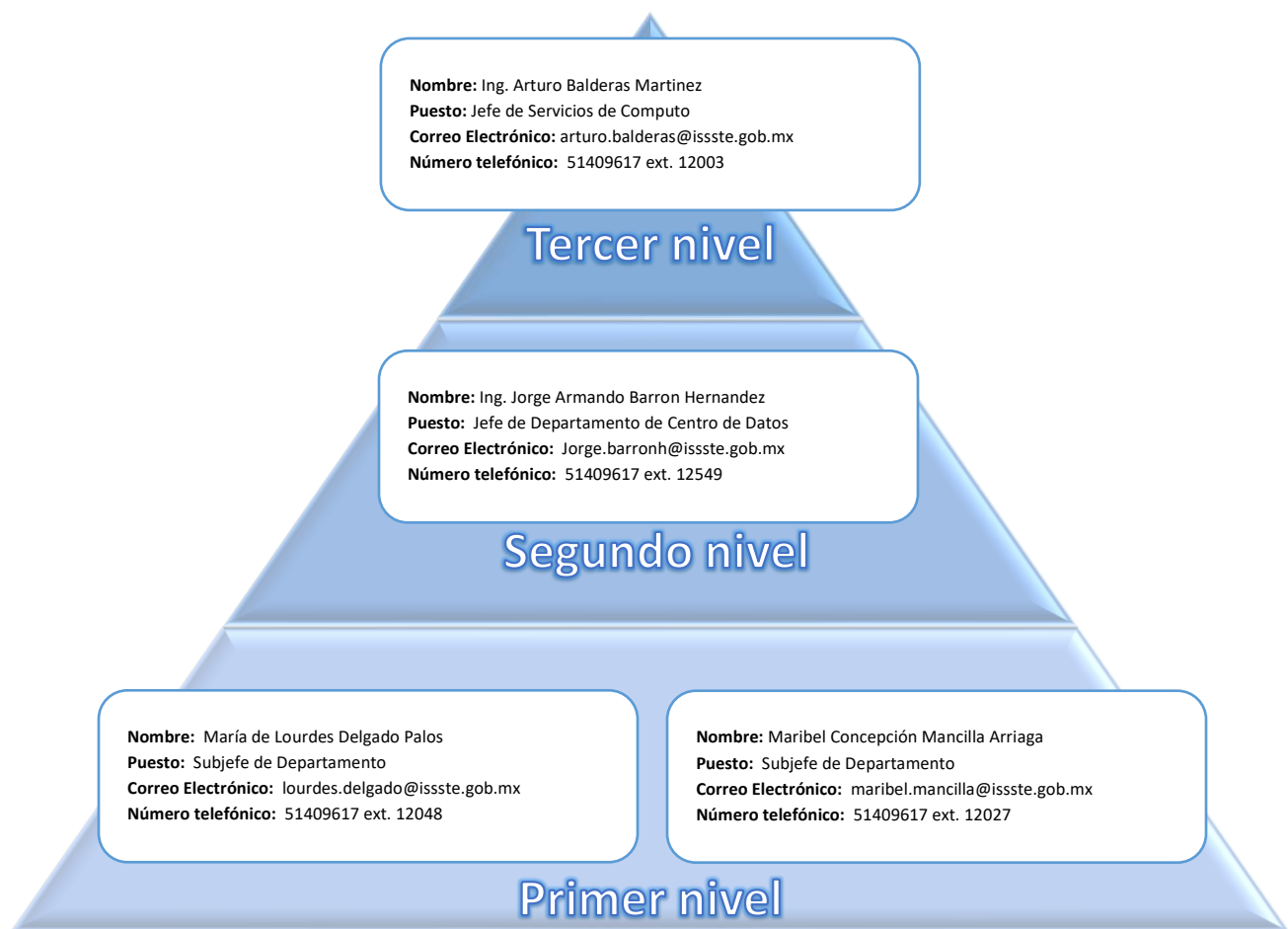




Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	18 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		01/03/2018

Escalación Mesa Especializada KIO DATA CENTER


1er Nivel	<p>Mesa de Servicio 7 X 24 X 365 01800 5 CALL KIO (01 800 522 5554) 85032900 y 85032600 KUX_GOV@kionetworks.com</p>					
2o Nivel	SO - Plataforma UNIX	SO - Plataforma INTEL	Bases de Datos	Directorio Activo y Correo Electrónico	TELCO	SOC
	<p>Christian Jair Rojas Castillo Especialista Senior de Unix crojas@kionetworks.com Cel: 5540903870 Correo general: government-unix@kionetworks.com</p>	<p>Agustín Sanjuan Pérez Especialista Senior de Intel asanjuan@kionetworks.com Cel: 5536492540 Correo general: government-intel@kionetworks.com</p>	<p>Erasto Pacheco Tondopo Especialista Senior de BD etondopo@kionetworks.com Cel: 5554700858 Correo general: government-dba@kionetworks.com</p>	<p>Luis Alberto Alcántara Especialista Senior de AD y Correo lalcantara@kionetworks.com Cel: 5591875046 Correo general: government-correo@kionetworks.com</p>	<p>Daniel Blanco Medel Especialista Senior de Telco dblanco@kionetworks.com Cel: 5548903344 Correo general: government-soc@kionetworks.com</p>	<p>Blanca Wendolyn Navarrete Larios KIO Cyber Security Cel: 5527713063 Correo general: bnavarrete@kionetworks.com</p>
3er Nivel	<p>Alfonso Jordán Ramos - Líder Técnico ajordan@kionetworks.com Cel: 5511931970</p>			<p>Jessica Arias Cerón - Service Manager jarias@kionetworks.com Celular: 5548903342</p>		
4to Nivel	<p>Ivan Fco. Celis Ávila icelis@kionetworks.com Cel: 5548903339</p>					
5to Nivel	<p>Sandra Martínez - Service Delivery smartinezr@kionetworks.com Cel: 5548903382</p>			<p>Gerardo Berber - Service Delivery Manager gberber@kionetworks.com Celular: 55544419345</p>		

Figura 3. Matriz de escalación KIO


	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	19 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018

Usuarios Autorizados

MATRIZ DE CONTACTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
Conmutador ISSSTE 51-40-96-17					
Mesa Central de Servicios ISSSTE ayudatic@issste.gob.mx / mcs.noreply@issste.gob					
3er Nivel	Plataforma INTEL	Plataforma UNIX	Plataforma COSIF UNIX / INTEL	Directorio Activo	
	Maribel Mancilla Arriaga mancilla@issste.gob.mx ext. 12027 Celular: 0445532670829	María de Lourdes Delgado Palos ldelgado@issste.gob.mx ext. 12048 Celular: 0445523292293	Sandra González Campos (UNIX) sandgonzalez@issste.gob.mx ext. 15052 Cel: 5532449376	Alta de Cuentas AD-EX correo@issste.gob.mx	
				Renata de la Mora Buenrostro renata.delamora@issste.gob.mx ext. 12602 Celular: 0445534252608	Sandra Guadalupe Silva Corona sandra.silva@issste.gob.mx ext. 12068 Celular: 0445529089870
				Kenia de los Ángeles Granada Medina kenia.granada@issste.gob.mx ext. 98311	
Oscar Hernández Rivero oscar.hernandezr@issste.gob.mx Ext. 12022 Celular: 5570801897	Francisco Ramon Ruiz Flores francisco.ruiz@issste.gob.mx Ext. 15050 Cel. N/A				
2º Nivel	Departamento de Centro de Cómputo		Departamento de Servicios de Internet (Directorio Activo y Antimalware)		
	Jorge Armando Barrón Hernández jorge.barronh@issste.gob.mx ext. 12549 Celular: 0445525601193		Paula Reyes Arroyo paula.reyes@issste.gob.mx ext. 12423 Celular: 0445527036950		
3er. Nivel	Jefatura de Servicios de Cómputo		Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones		
	Arturo Balderas Martínez arturo.balderas@issste.gob.mx ext. 12003		Ing. Oscar Rocha Orozco oscar.rocha@issste.gob.mx ext. 12033		
4º Nivel	Subdirección de Tecnologías de la Información				
	Lic. Alejandra Fernández Vélez alejandra.fernandez@issste.gob.mx Mtro. Alberto Enrique Raso Cano alberto.raso@issste.gob.mx Mtro. José Alberto Ávalos Vélez alberto.avalos@issste.gob.mx				

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	20 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0 01/03/2018

MATRIZ DE CONTACTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN			
1er Nivel	Firewall (segmento 192.168.58.X)		Antivirus Ernesto Alejandro Álvarez Pérez alejandro.alvarez@issste.gob.mx ext. 12620 Eunice Daisy Baltazar Moreno mesadeayuda.dted@issste.gob.mx ext. 56509 Carlos Alberto Sáenz de Nancraes Mercado csaez@issste.gob.mx
	Maribel Mancilla Arriaga mmancilla@issste.gob.mx ext. 12027 Celular: 0445532670829	María de Lourdes Delgado Palos ldelgado@issste.gob.mx ext. 12048 Celular: 0445523292293	
	Departamento de Servicios de Internet (Antimalware) Paula Reyes Arroyo paula.reyes@issste.gob.mx ext. 12423 Celular: 0445527036950		Departamento de Centro de Cómputo – Firewall (segmento 192.168.58.X) Jorge Armando Barrón Hernández jorge.barronh@issste.gob.mx ext. 12549 Celular: 0445525601193
3er. Nivel	Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones Ing. Oscar Rocha Orozco oscar.rocha@issste.gob.mx ext. 12033		Jefatura de Servicios de Cómputo Ing. Arturo Balderas Martínez arturo.balderas@issste.gob.mx ext. 12003
4º. Nivel	Subdirección de Tecnologías de la Información Lic. Alejandra Fernández Vélez alejandra.fernandez@issste.gob.mx Mtro. Alberto Enrique Raso Cano alberto.raso@issste.gob.mx Mtro. José Alberto Avalos Vélez alberto.avalos@issste.gob.mx		

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	21 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018

Mesa Central de Servicios

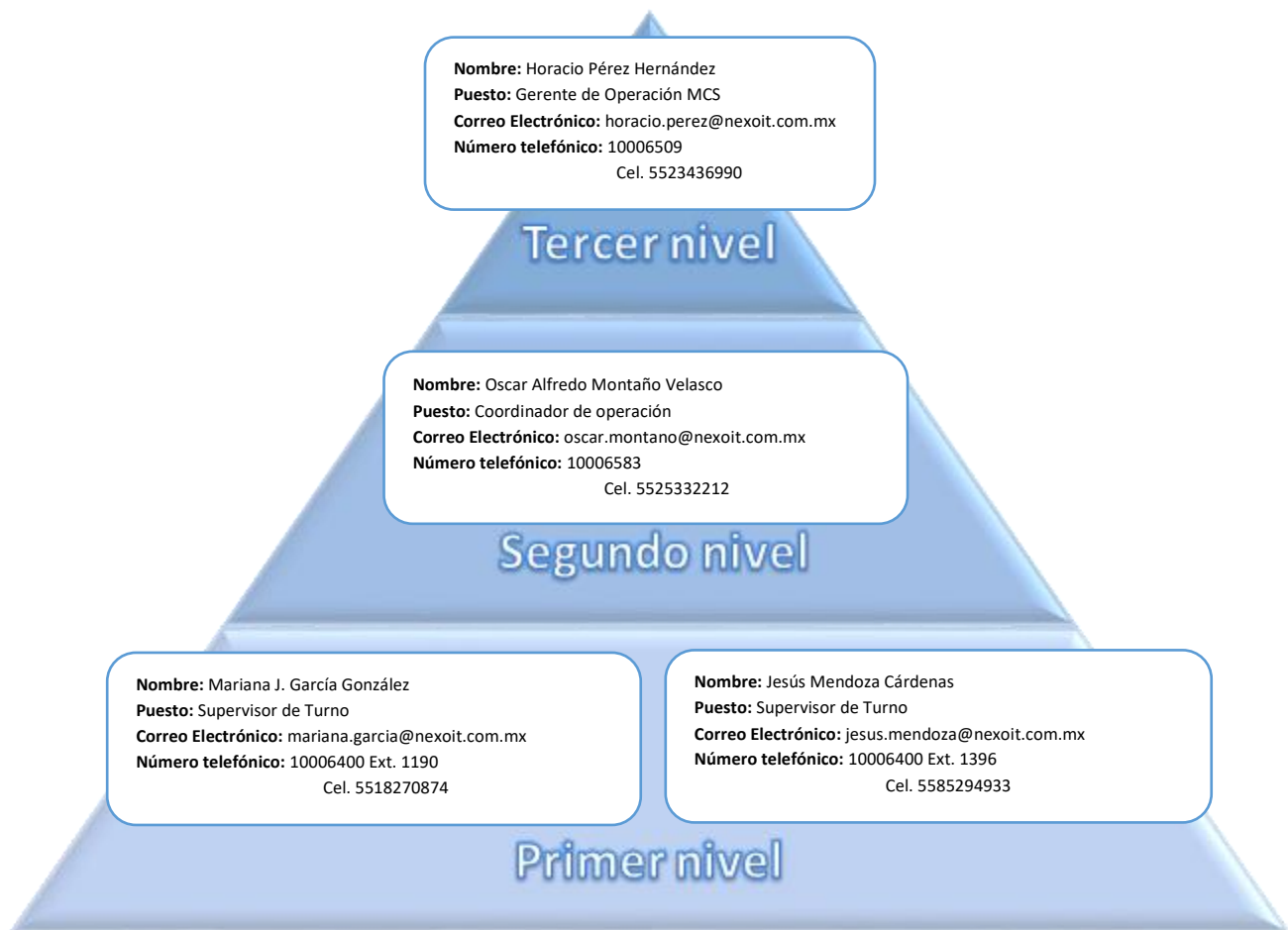



Figura 4. Matriz de escalación MCS

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	22 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018


9. Niveles de Servicio y/o Acuerdos Operacionales (SLAs y OLAs)

Descripción	Nivel de Servicio
INCIDENTES - Prioridad BAJA	24 HORAS
INCIDENTES - Prioridad MEDIA	12 HORAS
INCIDENTES - Prioridad ALTA	8 HORAS
INCIDENTES - Prioridad CRITICA	4 HORAS
ORDENES DE TRABAJO - Prioridad BAJA	24 HORAS
ORDENES DE TRABAJO - Prioridad MEDIA	12 HORAS
ORDENES DE TRABAJO - Prioridad ALTA	8 HORAS

Tabla 4. Niveles de servicio

Control de Versiones

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
Veronica de Jesus Moreno Espinoza Jefa de Departamento de Capacitación	17/07/2017	1.0	Versión inicial
		2.0	

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	23 de 23
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA (CENTRO DE DATOS)		V5.0
			01/03/2018

Firmas de Autorización

Actividad	Nombre y Cargo	Firma
Validó	C. Miguel Ángel Lomelí Valderrábano Jefe de Servicios de Planeación	
Revisó	Ing. Jorge Armando Barrón Jefe de Departamento de Centro de Cómputo	
Aprobó	Ing. Arturo Balderas Martínez Jefe de Servicios	