

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	1 de 14
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	DTED-GO- JSP-SACD
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

SAMMSSTIC

GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

Servicio Administrado del Centro de Datos Secundario (DRP)

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	2 de 14
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	DTED-GO- JSP-SACD
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Solicitudes / Peticiones.....	3
4. Herramientas	4
5. Roles involucrados	5
6. Narrativa de actividades	6
7. Diagrama	9
8. Matriz de Escalación	10
9. Niveles de servicio.....	12

Tablas

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones del Servicio de Centro de Datos Secundarios (requerimientos e incidentes)	4
Tabla 2. Roles involucrados	6
Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención (Requerimientos e Incidentes) para el Servicio de Centro de Datos Secundario	8
Tabla 4. Matriz de escalación Grupo de Soporte Axtel	10
Tabla 5. Matriz de escalación MCS.....	11
Tabla 6. Niveles de Servicio	11

Figuras

Figura 1. Diagrama de flujo (Requerimientos e Incidentes) del Servicio de Centro de Datos Secundario	9
--	---

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	3 de 14
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	DTED-GO-JSP-SACD
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

1. Objetivo

Mantener una comunicación efectiva entre cada uno de los involucrados en la operación, al momento de presentarse algún incidente o requerimiento en la operación, asegurándose de informar y comunicar al ISSSTE el estatus de sus servicios, enfocando la atención en aquellos que presenten algún evento adverso que interfiera con la operatividad de sus servicios, buscando siempre el mantener una adecuada y constante comunicación con el personal involucrado en el soporte, así como dar a conocer los actores y beneficiarios del servicio.

Mantener informado al personal destinado por el ISSSTE de los incidentes que se puedan presentar durante la operación del servicio, entrega de notificaciones, suministración de información que permita la toma de decisiones en tiempo, reduciendo impactos y lograr una pronta restauración y atención a sus servicios.

2. Alcance

El alcance de esta guía se considera desde el inicio de registro de un incidente o requerimiento derivado de algún reporte generado por usuarios del ISSSTE de la operación del servicio Administrado del Centro de Datos Secundario, hasta la solución y el cierre del reporte.

3. Solicitudes / Peticiones

Tipo de Solicitud	Servicio	Subservicio
Incidente	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio de Centro de Datos Secundario
Incidente	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio de Análisis de Impacto al Negocio (BIA)
Incidente	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio de Prevención de Intrusos
Incidente	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servido de Balanceo de Cargas de Aplicaciones
Incidente	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio de Procesamiento
Incidente	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio Gestión de Sistemas Operativos
Incidente	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servido de Balanceo de Cargas de Aplicaciones
Incidente	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio de Gestión y Monitoreo
Incidente	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio Gestión de Base de Datos

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	4 de 14
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	DTED-GO-JSP-SACD
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

Tipo de Solicitud	Servicio	Subservicio
Incidente	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio Gestión de Almacenamiento
Incidente	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Aplicativos
Requerimiento	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio de Centro de Datos Secundario
Requerimiento	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio de Análisis de Impacto al Negocio (BIA)
Requerimiento	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio de Prevención de Intrusos
Requerimiento	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio de Balanceo de Cargas de Aplicaciones
Requerimiento	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio de Gestión y Monitoreo
Requerimiento	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio de Procesamiento
Requerimiento	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio de Balanceo de Cargas de Aplicaciones
Requerimiento	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio Gestión de Sistemas Operativos
Requerimiento	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio Gestión de Base de Datos
Requerimiento	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Servicio Gestión de Almacenamiento
Requerimiento	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Administrado de Virtualización
Requerimiento	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Administrado de Virtualización
Requerimiento	S.A. Infraestructura de Centro de Datos Secundario	Aplicativos

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones del Servicio de Centro de Datos Secundarios (requerimientos e incidentes)

4. Herramientas

- BMC Remedy
- Service Manager

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	5 de 14
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	DTED-GO-JSP-SACD
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

5. Roles involucrados

Rol	Función
Usuario Interno del Instituto	<p>Identificados como Usuarios del ISSSTE los cuales mantienen contacto directo con la Mesa Central de Servicios de TIC del "INSTITUTO", quienes realizan reporte de incidentes y requerimientos relacionados con las soluciones involucradas en el proyecto.</p> <p>Dentro de sus actividades, adicional a la canalización de reportes a la mesa del TIC, es el proporcionarles validaciones del cumplimiento de sus solicitudes para que la mesa del ISSSTE pueda proceder al cierre de los reportes.</p>
Mesa Central de Servicios de TIC del "INSTITUTO"	<p>Grupo funcional del ISSSTE, punto de contacto único con el usuario interno de la Institución, responsable de registrar y dar seguimiento a los incidentes y requerimientos.</p> <p>Una vez que la mesa de servicio reciba el reporte de incidente o requerimiento del usuario, generará un reporte, el cual será asignado y transferido a la mesa de ayuda de AXTEL de este servicio, quien a su vez abrirá el ticket, como responsable del servicio, y le dará seguimiento al proceso hasta que se cierre el mismo, reportando el estado a la Mesa Central de Servicios de TIC del "INSTITUTO", para que esta pueda cerrar y concluir el evento.</p>
Mesa de Servicio AXTEL (NOC- Mesa de Ayuda)	<p>Grupo funcional de soporte a la Operación de AXTEL, el cual lleva la función de NOC-Mesa de Ayuda en un esquema de atención de 7x24x365 a través del personal técnico capacitado y certificado en las tecnologías involucradas en las soluciones del proyecto designado para llevar a cabo la atención soporte, seguimiento y escalación (según se requiera en la operación) de los servicios administrados del ISSSTE, contacto de primer nivel e intermediario entre especialistas de segundo nivel, áreas internas y proveedores externos considerados dentro de las soluciones del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dentro de sus actividades implica el punto de contacto con la MCS. • Realiza escalaciones a 2do nivel para el soporte y solución a la operación. • Retroalimentación de estatus del servicio.

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	6 de 14
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código:	DTED-GO-JSP-SACD
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

Rol	Función
	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de validaciones del servicio.

Tabla 2. Roles involucrados

6. Narrativa de actividades

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Usuario / Axtel	<p>1) SAMMSSTIC monitorea el servicio para detectar fallas: ¿Detecta falla en el servicio?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, envía evento a la MCS, ir al paso 5 ➤ No, Continúa monitoreo proactivo <p>2) Usuario reporta falla/requerimiento a la MCS ¿Portal autoservicio?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 5 ➤ No, ir al paso 2 	Ticket
2	Mesa Central de Servicios	<p>Analiza la solicitud. ¿La persona que reporta, es un usuario autorizado?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 4 ➤ No, ir al paso 3 	Ticket
3	Mesa Central de Servicios	<p>Notifica al usuario que no es válida su solicitud y procede al cierre del ticket. Nota: Se levanta un ticket informativo, ya que se le brindó la atención al usuario. Fin del Procedimiento</p>	Ticket
4	Mesa Central de Servicios	Registra requerimiento/falla.	Ticket
5	Mesa Central de Servicios	Asigna el ticket a la Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (Axtel). El ticket se encuentra en "Asignado".	Ticket
6	Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (DRP)	Recibe la solicitud de requerimiento/incidente de servicio que le fue asignada.	Ticket
7	Mesa Especializada de	<p>Analiza la solicitud para verificar que fue correctamente asignada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 10 	Ticket

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	7 de 14
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código:	DTED-GO-JSP-SACD
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
	Servicios de Seguridad (DRP)	➤ No, ir al paso 8	
8	Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (DRP)	Reasigna la solicitud a la MCS con motivo de estado "Rechazado, mal asignado".	Ticket
9	Mesa Central de Servicios	Analiza la solicitud y la reasigna a la Mesa Especializada correspondiente. Fin del Procedimiento	Ticket
10	Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (DRP)	Actualiza el estado del ticket a "En curso" y comienza a atender la solicitud.	Ticket
11	Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (DRP)	Analiza la información de la solicitud para determinar si contiene todos los elementos para la atención. ¿Se requiere información adicional? ➤ Si, ir al paso 12 ➤ No, ir al paso 16	Ticket
12	Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (DRP)	Actualiza el estado del ticket a "Pendiente" con motivo de estado "Información adicional sobre el cliente" o "No se localiza el usuario", documentando en el mismo la información/acción requerida para atender la solicitud.	Ticket
13	Mesa Central de Servicios	Solicita la información/acción al usuario y actualiza el estado del ticket a "Pendiente" con motivo de estado "Información adicional sobre el cliente" o "No se localiza al usuario". ¿El usuario es localizado o proporciona la información, dentro de 72 horas naturales? ➤ Si, ir al paso 15 ➤ No, ir al paso 14	Ticket Correo electrónico
14	Mesa Central de Servicios	Actualiza el estado del ticket a "Cancelado" documentando en el motivo de estado "No se localizó al usuario o el usuario no proporcionó la información requerida". Fin del Procedimiento	Ticket

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	8 de 14
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	DTED-GO-JSP-SACD
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
15	Mesa Central de Servicios	Carga y/o actualiza en el Ticket la información proporcionada por el usuario. Actualiza el estado del Ticket a "Asignado".	Ticket
16	Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (DRP)	Atiende el requerimiento/incidente. Actualiza el estado del Ticket a "En curso".	Ticket
17	Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (DRP)	Termina/Resuelve el requerimiento o incidente y documenta e incluye evidencia en la herramienta. Actualiza el estado del ticket a "Terminado/Resuelto"	Ticket
18	Mesa Central de Servicios	Valida atención con el usuario: ¿Vo. Bo de usuario? ➤ Si, ir al paso 20 ➤ No, ir al paso 19	Correo electrónico
19	Mesa Central de Servicios	Reasigna el requerimiento/incidente a la Mesa Especializada de Servicios de Seguridad (DRP). Ir al paso 5	Ticket
20	Mesa Central de Servicios	Envía encuesta de satisfacción.	Correo electrónico
21	Mesa Central de Servicios	Realiza el cierre del ticket. Fin del Procedimiento	Ticket

Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención (Requerimientos e Incidentes) para el Servicio de Centro de Datos Secundario

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	9 de 14
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código:	DTED-GO-JSP-SACD
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

7. Diagrama

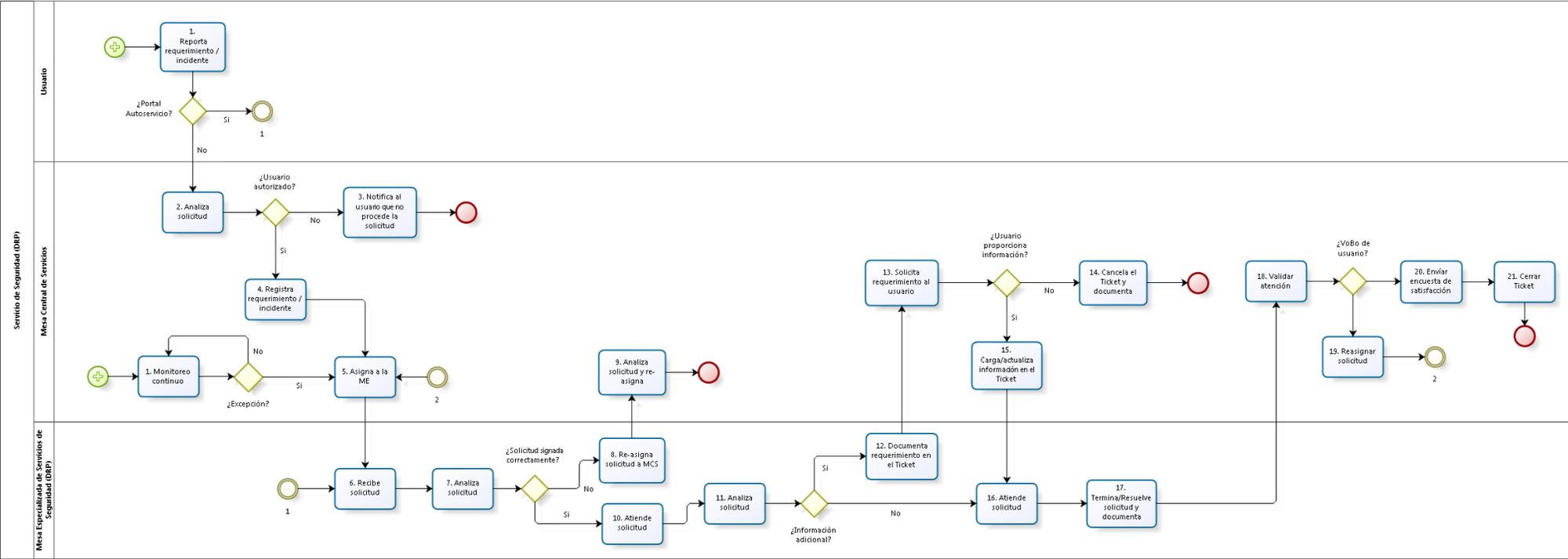


Figura 1. Diagrama de flujo (Requerimientos e Incidentes) del Servicio de Centro de Datos Secundario

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	10 de 14
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código:	DTED-GO-JSP-SACD
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

8. Matriz de Escalación

Escalación Grupo de soporte AXTEL

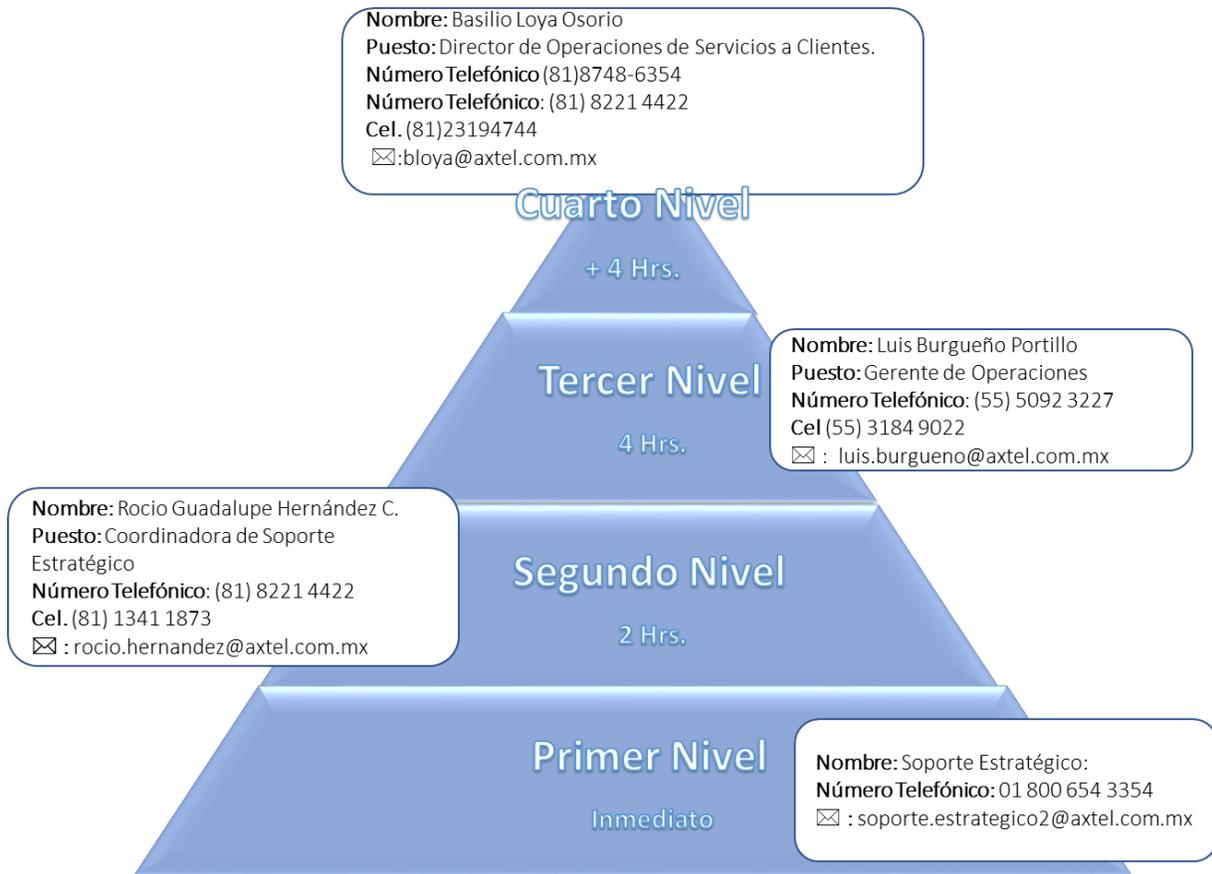


Tabla 4. Matriz de escalación Grupo de Soporte Axtel

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	11 de 14
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código:	DTED-GO-JSP-SACD
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

Matriz de Escalación Mesa Central de Servicios



Tabla 5. Matriz de escalación MCS

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	12 de 14
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	DTED-GO-JSP-SACD
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

9. Niveles de servicio

TIEMPOS DE ATENCIÓN	
Tiempo de atención a llamadas. Se tendrá que contestar una llamada en no más de 2 minutos para levantar un reporte	Tiempo de atención a llamadas. Se tendrá que contestar una llamada en no más de 2 minutos para levantar un reporte
Tiempo de atención a reportes Se tendrá que dar atención a los reportes levantados vía correo electrónico generados vía correo electrónico y web a través de la mesa de servicios en un tiempo no mayor a 30 minutos bajo un esquema de 7x24x365, ya sea por medio de contestación del correo o por medio de llamada telefónica	Tiempo de atención a reportes Se tendrá que dar atención a los reportes levantados vía correo electrónico generados vía correo electrónico y web a través de la mesa de servicios en un tiempo no mayor a 30 minutos bajo un esquema de 7x24x365, ya sea por medio de contestación del correo o por medio de llamada telefónica
Tiempo de asistencia en sitio	Asistencia en sitio del personal en un tiempo no mayor a 2 horas, a partir de que se levante el reporte por correo o a través de la mesa de servicios.
Diagnóstico de la falla	Se deberá diagnosticar la falla en un tiempo no mayor a 1 hora, a partir de haber recibido el reporte por correo o a través de la mesa de servicios.
Tiempo de solución a fallas (incidentes o problemas)	Solución en 4 horas, después de recibido el reporte por correo o a través de la mesa de servicios.
Reporte de análisis causa-raíz de problemas	Entrega del reporte 24 horas naturales después de recibida la solicitud de entrega por el área requirente del "INSTITUTO", documentando detalladamente un incidente o problema presentado.
Llegada de partes a las instalaciones "PROVEEDOR"	Deberá reemplazar las partes o equipos que se identifiquen como dañados y restablecer los servicios en su totalidad en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del diagnóstico de la falla.

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	13 de 14
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	DTED-GO-JSP-SACD
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

Solución a fallas una vez llegada la parte de o equipo dañado	Se deberá solucionar la falla en un tiempo no mayor a 2 horas una vez que llegó la parte a las instalaciones del proveedor.
Parches de seguridad de alta criticidad	Parches de seguridad de alta criticidad catalogados por Microsoft como de alta criticidad.
Entrega de cuentas de accesos a la herramienta de monitoreo, portal web y tickets	Cuentas para el personal del Instituto para acceso a las herramientas del proveedor para la validación de la información
Información actualizada dentro del repositorio WEB	Una validado los reportes mensuales por el Instituto, se tendrán 3

Tabla 6. Niveles de Servicio

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	14 de 14
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	DTED-GO-JSP-SACD
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

Control de Versiones

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
Jefe de Departamento de Planeación y Normatividad Ing. Jose Enrique Rangel Ramirez	20/08/2018	1.0	Versión inicial

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
		2.0	Se actualiza nueva imagen institucional y matriz de escalación MCS

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	Mtra. Deicy Guadalupe García Escalante Jefa de Servicios	