

	SUBDIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	1 de 13
	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-JSDEP-SSME V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

SAMMSSTIC

GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES

Servicios de Seguridad en las EBDIs

	SUBDIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	2 de 13
	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-JSDEP-SSME V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Solicitudes/Peticiones	3
4. Herramientas	6
5. Roles involucrados.....	7
6. Narrativa de actividades.....	7
7. Diagrama de flujo.....	9
8. Matriz de escalación.....	10
9. Niveles de servicio y/o acuerdos operacionales (SLA ´ s y OLA ´ s)	12

Tablas

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones del Servicio de Seguridad y Monitoreo de EBDIs (incidentes)	6
Tabla 2. Roles involucrados.....	7
Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención (Incidentes) para el Servicio de Seguridad en las EBDIs	8
Tabla 4. Matriz de escalación MCS	10
Tabla 5. Matriz de escalación ME de Servicios de Seguridad en las EBDIs	11

Figuras

Figura 1. Diagrama de flujo (Incidentes) del Servicio de Seguridad en las EBDIs.....	9
--	---

	SUBDIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	3 de 13
	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-JSDEP-SSME V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para realizar el correcto registro, solución y seguimiento a los incidentes de los Servicios de Seguridad en las EBDIs.

2. Alcance

Esta guía es de uso para la Mesa de Servicio Central y considera desde el registro hasta el cierre de los incidentes de los Servicios de Seguridad en las EBDIs,

3. Solicitudes/Peticiones

Categoría	Servicio	Subservicio
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Disponibilidad de la Infraestructura	Falla de comunicación: Caída / Intermitencia
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Alarma y Voceo	Falla de Hardware - Bocina con estrobo
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Alarma y Voceo	Falla de Hardware - Caja para bocina exterior
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Alarma y Voceo	Falla de Hardware - Micrófono remoto para emergencias
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Alarma y Voceo	Falla de Hardware - Modulo de comando remoto
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Alarma y Voceo	Falla de Hardware - Pulsador de emergencia
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Videovigilancia (CCTV)	Falla en cámara - Cámara CCTV Bullet
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Videovigilancia (CCTV)	Falla en cámara - Cámara CCTV Domo

	SUBDIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	4 de 13
	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-JSDEP-SSME V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

Categoría	Servicio	Subservicio
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Videovigilancia (CCTV)	Falla en cámara - Cámara CCTV PTZ Interior/Exterior
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Videovigilancia (CCTV)	Falla en joystick
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Videovigilancia (CCTV)	Falla en grabador
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Control de Acceso	Falla de electricidad - Terminal de lectura (Pantalla táctil)
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Control de Acceso	Falla de electricidad - Terminal de lectura (Teclado)
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Incendios	Falla eléctrica - Batería
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Incendios	Falla en panel - Fuente de Alimentación (APS)
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Incendios	Falla de PCI - Amplificador
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Incendios	Falla en panel - Detector de calor
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Incendios	Falla en panel - Detector de gas
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Incendios	Falla en panel - Detector de humo
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Incendios	Falla en panel - Electroválvula

	SUBDIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	5 de 13
	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-JSDEP-SSME V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

Categoría	Servicio	Subservicio
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Incendios	Falla en panel - Modulo direccionable de entrada
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Incendios	Falla en panel - Modulo direccionable de salida
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Incendios	Falla en panel - Panel de control (incendios)
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Incendios	Falla en panel - Panel de control (incendios)
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Incendios	Falla de comunicación - Serial ethernet
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Intrusos	Falla en sensor - Sensor magnético
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Intrusos	Falla en sensor - Detector de movimiento
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Intrusos	Falla en panel - Panel de control (intrusión)
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Intrusos	Falla eléctrica - Teclado para alarma (intrusión)
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Sistema de Detección de Sismos	Falla en panel - Sensor de alertamiento sísmico
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Coordinación Local	Falla de comunicación/electrica/software - Cámara Web
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Coordinación Local	Falla de comunicación/electrica/software - CPU

	SUBDIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	6 de 13
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMSSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-GO-JSDEP-SSME V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

Categoría	Servicio	Subservicio
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Coordinación Local	Falla de red/equipo - Tablet
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Coordinación Local	Falla de dispositivo - Bominí
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Coordinación Local	Falla de dispositivo - Monitor
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Servicio de Comunicaciones	Falla de red - Antena WIFI
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Servicio de Comunicaciones	Falla de red - Conmutador Switch
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Servicio de Comunicaciones	Falla de comunicación/electricidad - Controlador PLC
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Servicio de Comunicaciones	Falla de configuración - Patch panel
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Servicio de Comunicaciones	Falla de red - Servidor en rack
Servicios de Soporte Tecnológico a EBDI's	Servicio de Comunicaciones	Falla de red/hardware - Sistema UPS

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones del Servicio de Seguridad y Monitoreo de EBDIs (incidentes)

4. Herramientas

- BMC Remedy IT Service Management

	SUBDIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	7 de 13
	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-JSDEP-SSME V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

5. Roles involucrados

Rol	Función
Usuario autorizado	Reportar los incidentes sobre los servicios de Seguridad en las EBDIS. Solicitar autorización a la Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos para reportar el incidente sobre los Servicios de Seguridad y Monitoreo en las EBDIS.
Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos	Validar y autorizar la solicitud. Notificar a la MCS y la ME sobre la autorización y/o rechazo de la solicitud.
Mesa Central de Servicio (MCS)	Notificar al Usuario autorizado y a la Mesa Especializada de Servicios de Seguridad en las EBDIS el ticket generado en su herramienta (portal de autoservicio) y dar seguimiento y retroalimentación por correo electrónico, actualizando el ticket en la herramienta de gestión. Llevar a cabo la validación con el Personal autorizado sobre la atención y solución del incidente, para su cierre.
Mesa Especializada de Servicios de Seguridad en las EBDIS	Enviar a la Mesa Central de Servicios el ticket generado en su herramienta. Atender la falla, retroalimentar a la MCS de las actividades realizadas para la actualización del ticket, así como enviar la evidencia de solución.

Tabla 2. Roles involucrados

6. Narrativa de actividades

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Usuario autorizado	<p>Reportar falla</p> <p>Reporta el incidente mediante el Portal de autoservicio.</p> <p>NOTA: 1) El/los usuarios autorizados por el Instituto serán los únicos facultados para realizar las solicitudes, en caso de que un usuario llame a la Mesa Central de Servicios, la Mesa le indicará lo anterior y le proporcionará al usuario los datos del usuario autorizado, levantando únicamente un ticket informativo.</p> <p>2) Una vez reportado el incidente por el Portal, se notifica de manera automática</p>	Ticket, Correo electrónico

	SUBDIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	8 de 13
	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-JSDEP-SSME V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		al usuario y a la Mesa Especializada vía correo electrónico.	
2	Mesa Especializada de Servicios Seguridad en las EBDIS	Recibir, atender y notificar. Recibe y atiende solicitud. Notifica a la Mesa Central de Servicio sobre el ID generado en su herramienta, y sobre cualquier actualización de estatus y/o solicitud de información.	Correo electrónico
3	Mesa Central de Servicio	Validar atención Contactar al usuario para validar el incidente se haya atendido en su totalidad para el cierre: ¿El incidente fue solucionado? ➤ Si, ir al paso 5 ➤ No, Reapertura ticket, ir al paso 3	Correo electrónico Llamada telefónica
4	Mesa Central de Servicio	Cerrar ticket Realiza el cierre del ticket. Actualiza el estado del ticket a “Cerrado” y envía correo electrónico al usuario autorizado, la Mesa Especializada de Servicios de Seguridad en las EBDIs y a la Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos, notificando el cierre del ticket. Envía al usuario la encuesta de satisfacción. NOTA: En los casos que la solución haya requerido un reemplazo, la Mesa Central de Servicio actualizará el ticket de “Pendiente” a “En curso”, de “En curso” a “Resuelto” y de “Resuelto” a “Cerrado” Fin del Procedimiento	Correo electrónico

Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención (Incidentes) para el Servicio de Seguridad en las EBDIs

	SUBDIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	9 de 13
	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-JSDEP-SSME V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

7. Diagrama de flujo

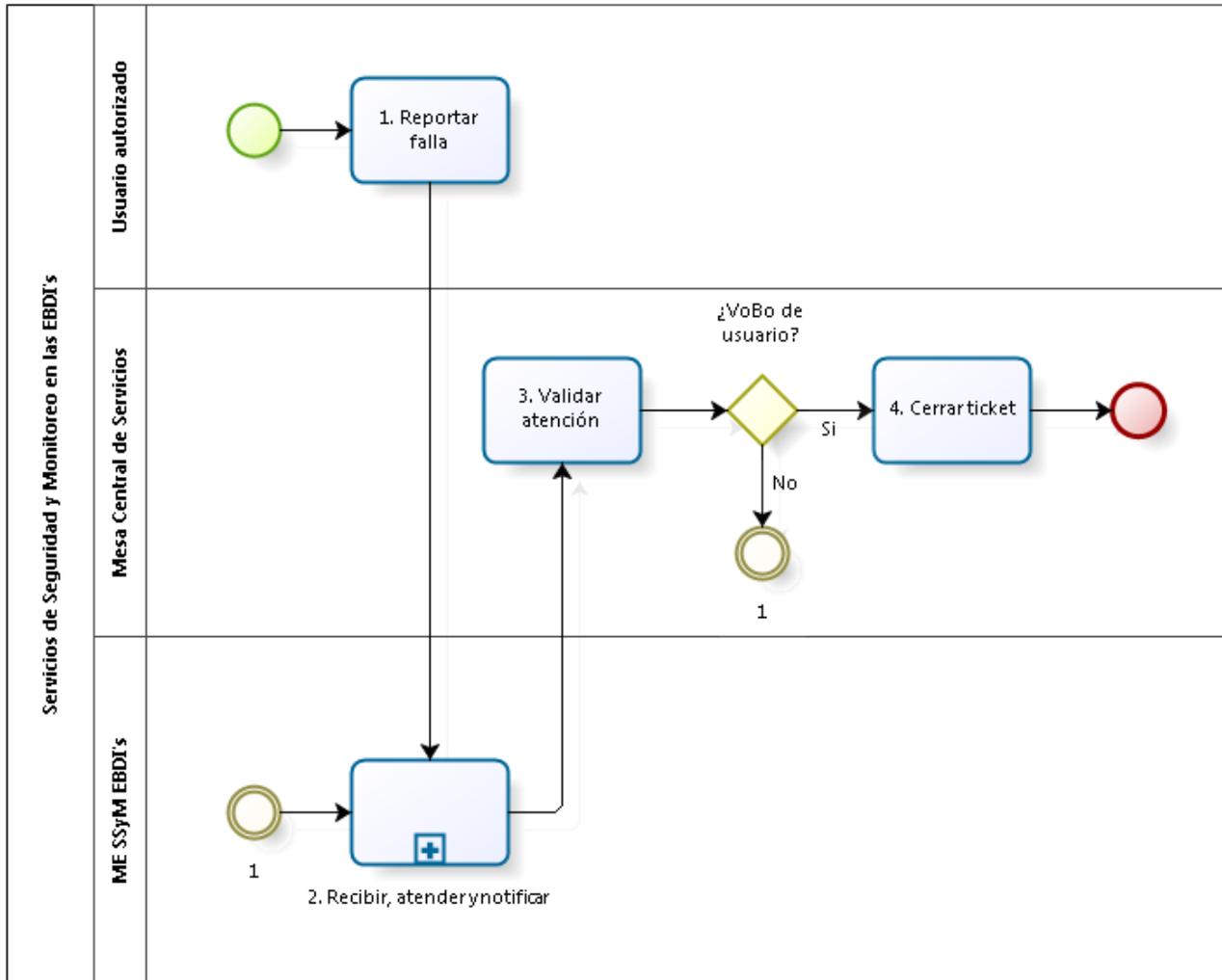


Figura 1. Diagrama de flujo (Incidentes) del Servicio de Seguridad en las EBDI's

	SUBDIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	10 de 13
	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-JSDEP-SSME V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

8. Matriz de escalación

Escalación Mesa Central de Servicio

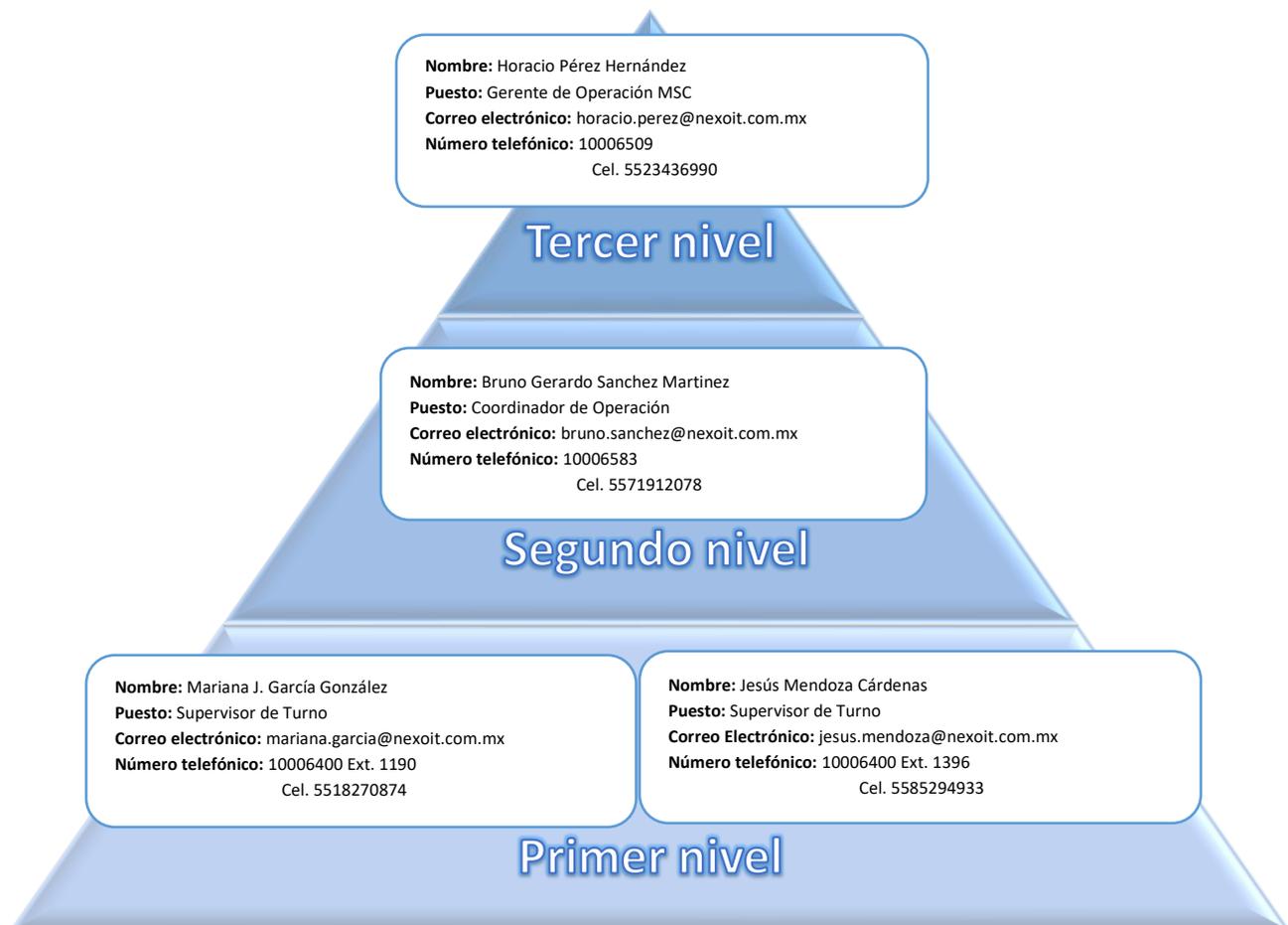


Tabla 4. Matriz de escalación MCS

	SUBDIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	11 de 13
	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-JSDEP-SSME V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

Escalación Mesa Especializada de Servicios de Seguridad en las EBDIs

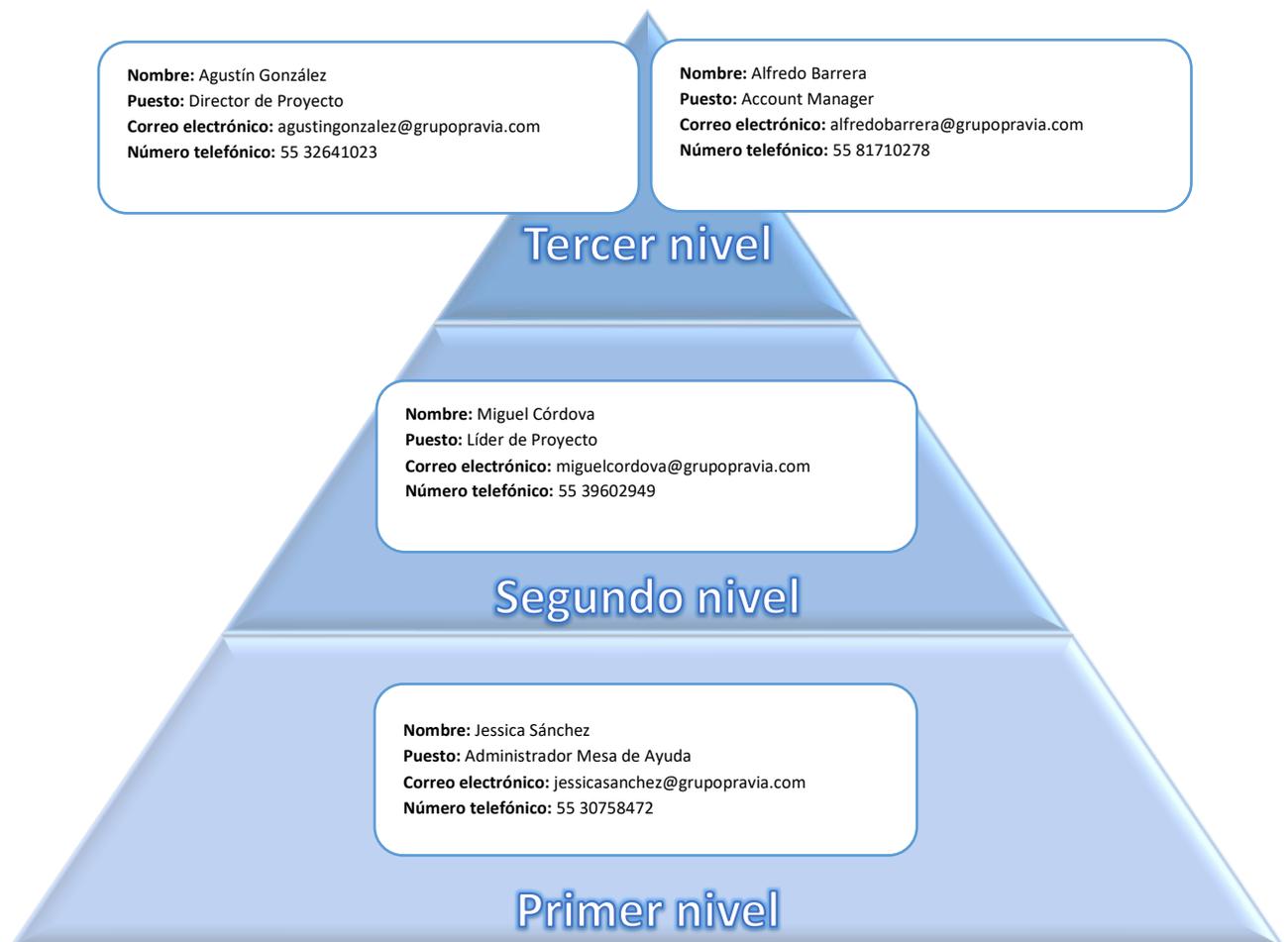


Tabla 5. Matriz de escalación ME de Servicios de Seguridad en las EBDIs

	SUBDIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	12 de 13
	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-JSDEP-SSME V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

9. Niveles de servicio y/o acuerdos operacionales (SLA's y OLA's)

Acuerdos de Nivel de Servicio

Servicio / Descripción	Nivel de servicio
Solución de incidencias en la CDMX Solucionar los incidentes incluyendo el restablecimiento del servicio después de generado el ticket, iniciando el tiempo a partir de la finalización del horario laboral de la localidad.	4 horas
Solución de incidencias al Interior de la República Solucionar los incidentes incluyendo el restablecimiento del servicio después de generado el ticket, iniciando el tiempo a partir de la finalización del horario laboral de la localidad.	12 horas
Sustitución de componentes para incidencias Solucionar los incidentes incluyendo el restablecimiento del servicio después de generado el ticket, iniciando el tiempo a partir del reporte de la falla.	1 día hábil

Control de Versiones

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
Verónica de Jesús Moreno Espinosa Jefa de Departamento de Capacitación	01/09/2017	1.0	Versión inicial
José Enrique Rangel Ramírez Jefe de Departamento de Planeación y Normatividad	12/09/2018	2.0	Se actualizó el nombre del apartado 3, se actualizó la tabla de Solicitudes/Peticiones, se realizaron modificaciones al procedimiento y diagrama, se actualizaron las matrices de escalación de MSC y de ME CENMAR, se agregaron Niveles de Servicio, se actualizaron las firmas de validación y aprobación.

	SUBDIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	13 de 13
	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-JSDEP-SSME V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
José Enrique Rangel Ramírez Jefe de Departamento de Planeación y Normatividad	13/05/19	3.0	Se actualizó la tabla de Solicitudes/Peticiones, Roles, se realizaron modificaciones al procedimiento y diagrama, se actualizó la Matriz de Escalación de la Mesa Especializada, Niveles de Servicio, se eliminó la Matriz de Escalación del CENMAR y se actualizaron las firmas de autorización.
		4.0	Se actualiza la Matriz de Escalación de la MCS y se actualizan las Firmas de Autorización.

Firmas de Autorización

Actividad	Nombre y Cargo	Firma
Validó	C. Miguel Ángel Lomelí Valderrábano Jefe de Servicios de Planeación	
Revisó	Lic. Arturo Muñoz Ontiveros Jefe de Departamento de Apoyos Educativos	
Aprobó	Mtro. Oberlin Burgos Mora Jefe de Servicios de Integración y Seguimiento Programático	