



Contrato de renovación de licencias de uso de software, que celebran por una parte el Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, representado en este acto por Jezrael Isaac Larracilla Pérez, en su carácter de Secretario de Administración y Finanzas, a quien en lo sucesivo se le denominará "El Estado" y por la otra parte, la persona moral Redes y Asesorías del Mayab, S.A. de C.V., representada en este acto por el ciudadano Carlos Efraín Fernández Peniche, a quien en lo sucesivo se denominará "El Proveedor", al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

Declaraciones

1.- Declara "El Estado" a través de su representante:

1.1.- Que de acuerdo con los artículos 40, 41, 42 y 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1, 2, 4, 23, 24, 26, 59, 71 fracciones XV inciso a) y XXXI y 72 de la Constitución Política del Estado de Campeche, 1, 2, 15 y 22 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche; Campeche es un Estado Libre y Soberano que forma parte integrante de la Federación, cuya Administración Pública Centralizada se encuentra conformada por las dependencias que lo integran, estando facultados sus titulares para que en representación del Estado de Campeche suscriban convenios, contratos y demás actos jurídicos con la Federación, con los otros Estados de la República, con los Ayuntamientos de los Municipios de la Entidad y con personas físicas y morales.

1.2.- Que Jezrael Isaac Larracilla Pérez, comparece en su carácter de Secretario de Administración y Finanzas, personalidad que acredita con el nombramiento expedido a su favor por la Titular del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, el día 01 de enero de 2022, y está facultado para celebrar el presente instrumento según lo previsto por los artículos 4; 22 Apartado A fracción II y 28 fracciones XLVIII, XLIX y LII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche y 1; 3; 4, Apartado A, fracción I; 13 y 14, fracciones I, II, XVIII, XLIX y LVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Administración Pública del Estado de Campeche.

1.3.- Que mediante oficios número SAFIN03/SSA/UA/0463/2022 y SAFIN03/OT/DTI/0074/2022, recibidos los días 05 de abril y 08 de abril de 2022 respectivamente, la C.P. Adriana Piña de la Peña, Directora de la Unidad Administrativa y el Lic. Daniel Aguilar Enseñat, Director de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, ambos de esta Secretaría de Administración y Finanzas, solicitan la adquisición y renovación de diversas licencias de uso de software de administración de infraestructura tecnológica que dan soporte a la operación de los diversos sistemas informáticos de la Secretaría de su adscripción, así como la seguridad avanzada de equipos de cómputo.

1.4.- Que de conformidad con lo establecido en los artículos 1, 3, 4, 6, 21, 22, 33, 35 y demás aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche; en relación con los dispositivos 1, 2 fracción VII y demás relativos aplicables de la Ley de Presupuesto de Egresos del Estado de Campeche, para el ejercicio fiscal 2022, la presente contratación se efectúa mediante la modalidad de adjudicación directa.

1.5.- Que la erogación de la presente contratación se encuentra prevista y será cubierta con cargo a recursos provenientes de Participaciones Federales, Ejercicio Fiscal 2022.

1.6.- Que tiene establecido su domicilio en la calle 8, número 149, entre calle 61 y 63, colonia Centro, código postal 24000, San Francisco de Campeche, Campeche, mismo que señala para los fines y efectos legales de este contrato.



1.7.- Que su Registro Federal de Contribuyentes es: GEC950401659.

2.- Declara "El Proveedor" a través de su representante:

2.1.- Ser una sociedad mercantil, constituida bajo la escritura pública número 125, de fecha 03 de septiembre de 2002, a folios 124, tomo primero, volumen "D", pasada ante la fe del licenciado Pablo José Castro González, titular de la Notaría Pública número 38 con residencia en la ciudad de Mérida, Estado de Yucatán, misma que fue inscrita bajo el folio mercantil electrónico 201*1 en el Registro Público de la Propiedad y Comercio del Estado de Yucatán, de fecha 19 de noviembre de 2002, con capacidad para proveer los bienes que en este caso requiere "El Estado".

2.2.- Que su representante legal es el ciudadano Carlos Efraín Fernández Peniche, quien acredita su personalidad mediante la escritura pública número 764 de fecha 12 de septiembre de 2012, pasada ante la fe del licenciado Alejandro José Monsreal Rodríguez, titular de la Notaría Pública número 15 del Estado de Yucatán y se identifica con su credencial para votar con fotografía, con folio número [REDACTED] expedida por el Instituto Nacional Electoral.

2.3.- Que tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas y económicas para obligarse a celebrar la adquisición de bienes objeto de este contrato.

2.4.- Que conoce el contenido y los requisitos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche.

2.5.- Que tiene establecido su domicilio en calle 35 número 479 E, interior 2, entre calle 44 y calle 48, colonia Jesús Carranza, código postal 97109, de la ciudad de Mérida, Yucatán, mismo que señala para todos los fines y efectos legales de este contrato.

2.6.- Que su Registro en el Padrón de Proveedores es: 3519, renovado el día 31 de marzo de 2022.

2.7.- Que su Registro Federal de Contribuyentes es: RAM0209037Y0.

3.- De ambas partes:

3.1.- Que en razón de lo declarado anteriormente y con fundamento en lo previsto por los artículos 39, 40, 44, 46, 47, 50, 51, 54, 56, 58, 60 y demás relativos aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, así como por los artículos 1698, 1699, 1700, 1701, 1703, 1705, 1708, 1709, 1712, 1730, 1731, 1740, 1744, 1755, 1756, 1757, 1758, 1759, 1760, 2135, 2136, 2147, 2148, 2150, 2154, 2168, 2182, 2183, 2184, 2190 y 2192 del Código Civil para el Estado de Campeche, han decidido formalizar la adquisición al tenor de las siguientes:

Cláusulas

Primera.- Objeto: "El Estado" encomienda a "El Proveedor" a entregar los bienes, acatando para ello lo establecido en el presente contrato y anexo único, mismos que se describe a continuación:

PARTIDA 1

RENOVACIÓN DE LICENCIA DE USO DE SOFTWARE PARA INVGATE

VERSION PÚBLICA.- Aprobada por el Comité de Transparencia de la Secretaría de Administración y Finanzas en sesión de fecha 19 de abril del año dos mil veintidós, y que consiste en la eliminación de una palabra que corresponde al número de folio de su credencial para votar, por tratarse de datos personales clasificados como confidenciales, con fundamento en el artículo 119 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche, y las disposiciones trigésima octava, sexagésima y sexagésima primera de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclassificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.



CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
14	LICENCIA	RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE USO DE SOFTWARE INVGATE (PERFILES TÉCNICOS EN LA NUBE) PARA INVGATE EN LA MODALIDAD DE SOFTWARE COMO SERVICIO POR UN AÑO A PARTIR DE LA FECHA DE VENCIMIENTO ACTUAL. NP INVGATE SERVICE DESK DETALLE: PERIODO: DESDE EL 15/08/2022 AL 12/08/2023 https://safin.sd.cloud.invgate.net	\$10,249.41	\$143,491.74
SUBTOTAL				\$143,491.74
16% I.V.A.				\$22,958.68
TOTAL				\$166,450.42

PARTIDA 2
RENOVACIÓN DE LICENCIA DE USO DE SOFTWARE PARA HARDWARE PARA CISCO.

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
1	LICENCIA	RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE USO DE SOFTWARE PARA HARDWARE PARA SWITCH CISCO SG350-10P, SMARTNET SNTC-8X5XNBD POR UN AÑO, MARCA CISCO. NÚMERO DE PARTE: CON-SNT-SG35K9NA. SERIE: PSZ23481DW6. FECHA DE INICIO: 31 DE ENERO DE 2022. FECHA FINAL: 30 DE ENERO DE 2023.	\$1,126.51	\$1,126.51
SUBTOTAL				\$1,126.51
16% I.V.A.				\$180.24
TOTAL				\$1,306.75

Mismos que "El Proveedor" se obliga a entregar en su totalidad, acatando para ello lo establecido en el presente contrato, anexo único, así como por los diversos ordenamientos y normas legales aplicables.

Segunda. - Monto del contrato: El monto total del contrato es de \$167,757.17 (Son: Ciento sesenta y siete mil setecientos cincuenta y siete pesos 17/100 M.N.) I.V.A. incluido, precio fijo con el cual se considera satisfecho "El Proveedor", mismo que se desglosa de la siguiente manera:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE TOTAL
1	RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE USO DE SOFTWARE PARA INVGATE	\$166,450.42
2	RENOVACIÓN DE LICENCIA DE USO DE SOFTWARE PARA HARDWARE PARA CISCO	\$1,306.75



GRAN TOTAL	\$167,757.17
------------	--------------

Tercera.- Plazo y condiciones de entrega: "El Proveedor" se obliga a cumplir con la entrega de los bienes objeto de este contrato, en un tiempo máximo de 15 días naturales contados a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que el último día de entrega sea inhábil, la entrega de los bienes se llevará a cabo el día siguiente hábil, entendiéndose como días hábiles de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 15:00 horas.

Cuarta.- Modificaciones al contrato: En el caso de que se requiera modificación en cuanto conceptos, volúmenes o plazos de cumplimiento, ésta se realizará por una sola ocasión por causas debidamente justificadas y de común acuerdo entre las partes, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, debiendo "El Proveedor" presentar en su caso en un plazo máximo de 05 (cinco) días hábiles antes de que finalice el plazo del contrato, escrito de solicitud y documentación que compruebe las razones de la solicitud, ante la Dirección General de Recursos Materiales de la Secretaría de Administración y Finanzas, para su autorización.

Quinta.- Forma de pago: Las partes convienen que los bienes objeto del presente contrato se paguen contra entrega recepción de los bienes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche, a partir de la fecha de recepción de la documentación comprobatoria de la entrega de los bienes a satisfacción de "El Estado" y mediante la formulación de las facturas correspondientes, mismas que serán presentadas por "El Proveedor" para su revisión, autorización y pago en las oficinas que le indique "El Estado".

Asimismo "El Proveedor" se obliga a la emisión del complemento de pago que corresponda, así como de enviarlo a la Dirección de Recursos Materiales adscrita a la Dirección General de Recursos Materiales de la Secretaría de Administración y Finanzas, dentro de los diez (10) días del mes siguiente a la realización del pago.

Sexta.- Requisitos de la factura: Además de los datos fiscales, la(s) factura(s) deberá(n) expedirse en términos de lo establecido por los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación y Anexo 20 "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet", debiendo corresponder al monto establecido en la cláusula primera de este contrato.

Séptima.- Para garantizar el cumplimiento y vicios ocultos del contrato: Por concepto del cumplimiento y vicios ocultos del contrato, "El Proveedor" otorgará garantía por el 20% del monto total del instrumento contractual, a través de cheque cruzado expedido a favor del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, el cual tendrá una vigencia forzosa de doce meses posteriores a la entrega total de los bienes, a satisfacción de "El Estado".

"El Proveedor" deberá presentar la garantía de cumplimiento y vicios ocultos, en un plazo máximo de 05 días hábiles siguientes a la firma del presente contrato.

Octava.- Lugar de entrega de los bienes: La recepción de los bienes motivo del presente contrato será total, conforme al plazo establecido en la cláusula tercera de este



Contrato núm. 058/2022

instrumento, y se realizará de manera electrónica y/o digital, tanto claves de licencias como documentación sobre el uso de las mismas a la dirección electrónica: mmartinez@campeche.gob.mx, o en el domicilio que para tal efecto determine "El Estado"; reservándose el derecho de reclamar en caso de no estar satisfecho con la calidad de los bienes objeto del presente contrato conforme a lo señalado en los lineamientos, requisitos y plazos que para tal efecto establece en el mismo.

Novena.- Vigilancia, seguimiento, recepción de los bienes por parte de "El Estado": "El Estado" designa como responsable para la vigilancia, seguimiento y recepción de los bienes contratados, al servidor público ISC. Martín Guadalupe Martínez Hernández, Subdirector de Telecomunicaciones e Infraestructura Tecnológica de la Secretaría de Administración y Finanzas; o por personal que éste mismo designe, quien deberá en todo momento exigir a "El Proveedor" la entrega total de los mismos.

"El Proveedor", entrega junto con los bienes al servidor público indicado en el párrafo que antecede, las garantías que corresponden a los bienes objeto del presente instrumento contractual, así como la metodología a aplicar para hacerlas efectivas.

Décima.- Responsabilidades de "El Proveedor": "El Proveedor" se obliga a que los bienes objeto del presente contrato, cumplan con las normas de calidad requeridas y que la adquisición se efectúe a satisfacción de "El Estado" así como a responder por su cuenta y riesgo de los defectos de dichos bienes, atendiendo para tal efecto las condiciones de garantía requerida por "El Estado".

Décima primera.- Integridad: El anexo único del presente contrato es parte integral de este instrumento contractual y se incorpora al mismo por referencia. Este contrato únicamente podrá ser modificado o adicionado mediante un instrumento por escrito firmado por cada una de las partes y entregado a la otra parte.

Décima segunda.- "El Proveedor" se obliga a no ceder a terceras personas físicas o morales, sus derechos y obligaciones sobre los bienes que amparan este contrato, en los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche.

Décima tercera.- Suspensión temporal del contrato: "El Estado" podrá suspender temporalmente en todo o en parte la presente contratación en cualquier momento, por causas justificadas o razones de interés general, sin que ello implique su terminación definitiva. El presente contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

Décima cuarta.- Penas convencionales: En función de los bienes no entregados oportunamente motivo de este contrato, "El Estado" procederá a un descuento en la facturación por una cantidad igual a 5 al millar diario por cada día de incumplimiento de "El Proveedor", hasta por 20 días naturales, concluido este plazo y si "El Proveedor" continúa con el incumplimiento, "El Estado" procederá a la rescisión del contrato, haciéndose efectiva la garantía de cumplimiento y vicios ocultos del contrato.

Décima quinta.- Deduciones de pago y rescisión administrativa del contrato: "El Estado" podrá realizar deducciones al pago de los bienes que "El Proveedor" entregue de manera parcial o deficiente, una vez que haya sido notificado al respecto de manera oficial y en el caso de que "El Proveedor" no hubiese subsanado dichas fallas en el plazo que para esos efectos hubiese establecido "El Estado", en estos casos y cuando se trate de fallas o deficiencias presentadas únicamente de manera parcial (por cantidades no entregadas) el límite de incumplimiento a partir del cual "El Estado" procederá a la cancelación del contrato correspondiente será del 30% de las cantidades contratadas, "El Estado" podrá rescindir este en los términos previstos en el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados



con Bienes Muebles del Estado de Campeche, y demás disposiciones legales que le sean aplicables.

"El Estado" podrá en cualquier momento, rescindir administrativamente este contrato cuando "El Proveedor" incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente contrato, aplicando en su caso a "El Proveedor" la garantía señalada en el presente instrumento contractual.

Décima sexta.- Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para la contratación de los bienes objeto de este contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos que establece este contrato, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Campeche y demás disposiciones legales que le sean aplicables.

Décima séptima.- Ausencia de vicios del consentimiento: Ambas partes manifiestan que en la celebración del presente contrato no existe ningún error, dolo, violencia, mala fe, ni enriquecimiento ilícito que pudiese invalidarlo.

Décima octava.- Para la interpretación y cumplimiento del contenido del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente establecido en el mismo, las partes se someten a jurisdicción de los tribunales establecidos en la ciudad de San Francisco de Campeche, Estado de Campeche, renunciando a cualquier otro que por su domicilio presente o futuro pudiese corresponderles.

Leído que fue el presente contrato, ambas partes se manifiestan conformes con su contenido, procediendo a suscribirlo por triplicado, en la ciudad de San Francisco de Campeche, Campeche, el día 04 de julio de 2022.

Por "El Estado"

Por "El Proveedor"

Jezrael Isaac Larraeilla Pérez
Secretario de Administración
y Finanzas

C. Carlos Efraín Fernández Peniche
Rep. legal de Redes y Asesorías del
Mayab, S.A. de C.V.

Testigos

Concepción Chávez Ramos
Directora General de
Recursos Materiales

L.A.F. Víctor Manuel Saravia Pacheco
Director de Recursos Materiales

Licda. Flor de María Guerrero López
Subdirectora de Adquisiciones Estatales



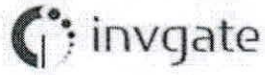
GOBIERNO
DE **TODOS**



SAFIN
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

Contrato núm. 058/2022

ANEXO ÚNICO

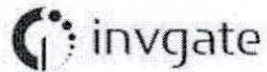


[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten initials]



La mesa de servicios, o una mesa de ayuda de TI, es el punto de contacto más importante entre TI y el resto de la compañía. La lógica nos dice que la mesa de servicios asegura que TI funcione, y al hacerlo, las personas, los servicios y operaciones empresariales, puedan trabajar de manera efectiva y eficaz.

Si pensamos en la evolución de la tradicional mesa de ayuda de TI a la mesa de servicios (dejando de lado que algunas organizaciones todavía llaman a su mesa de soporte de TI como mesa de ayuda) las mesas de ayuda bien organizadas eran menos comunes cuando ITIL v1, el marco popular de la mejor práctica de gestión de servicios de TI (ITSM), se introdujo en 1989.

El advenimiento de la PC, luego internet, el software-as-a-service (SaaS), los dispositivos portátiles y los big data hizo que las necesidades de TI hayan cambiado con el tiempo de tal manera que ya no basta con tener registrados y solucionados los problemas del área de IT. En cambio, TI necesita brindar un servicio de punta a punta que garantice que los pedidos de ayuda, información y servicio se traten de la manera más rápida y efectiva como sea posible.





Entonces, ¿qué hace que una mesa de servicios de IT sea efectiva?

Empecemos con una definición. La mesa de servicios es una de las cuatro funciones definidas en ITIL, además de los 26 procesos ITSM, y se define como:

"El punto de contacto entre el proveedor de servicios y el usuario. Una típica mesa de servicios gestiona incidentes y solicitudes de servicio así como también maneja la comunicación con los usuarios"

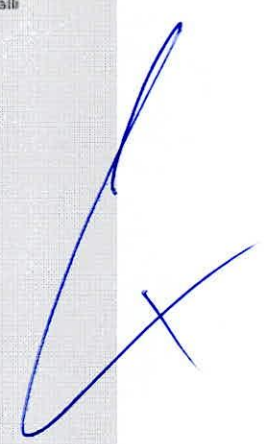
Fuente: <https://www.ecosistema.com/articulos/que-es-la-mesa-de-servicios-del-itil-actualizado-2017-actualizado-2017-02-16-02/>

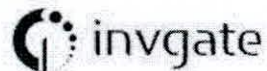
Los empleados, llamados comúnmente "usuarios finales", posiblemente ven la mesa de servicios como la "cara de TI", ya que es por lo general todo el contacto humano que tendrán con el área de TI de su organización. La mesa de ayuda también juega un rol clave para ellos ya que les provee ayuda y nuevos servicios.

Para el usuario final, la mesa de ayuda es un centro único para todos los problemas y solicitudes. Y como tal, debe estar ajustada a dicha finalidad. Sin embargo, es tomada como algo que debe estar allí o sobre lo que no se reflexiona en lugar del activo corporativo que realmente es.

Este whitepaper vuelve a lo básico para proveer una guía sobre las áreas claves y hacer foco en cuándo crear o mejorar una mesa de servicios de TI:

- Personas
- Procesos
- Productos, y
- Visión de Socios





Personas

Contratar personas para TI es uno de los mayores desafíos en una organización. Sin buena gente, incluso el mejor proceso de soporte de TI y las mejores herramientas fallarán al entregar servicios de calidad, soporte, y lo más importante, valor.

Planificar el proceso de reclutamiento es crítico para ayudar a encontrar la gente adecuada para un equipo de mesa de ayuda. Involucra gente de toda la organización, como por ejemplo del área Recursos Humanos, del área de expertos en el negocio y resiste a la tentación de usar una descripción genérica, quizás tus requerimientos pueden ser distintos de otras mesas de servicios.

Además, tómate el tiempo para asegurar que todo las necesidades de tu negocio son tenidas en cuenta, y nada se te está escapando.

Entre los principales requerimientos deberás tener en cuenta un buen mix de habilidades interpersonales, técnicas y para resolver problemas y súmale la experiencia laboral adquirida. Una vez que tienes tu listado de candidatos deberás estructurar entrevistas que tengan en cuenta esas capacidades mencionadas.

De esta manera puedes tener una idea real de las fortalezas de cada candidato.

Recuerda también que las certificaciones de soporte de TI como las de ITIL, no lo son todo, si bien pueden proporcionar un indicador rápido de la capacidad de aprendizaje. Asegúrate de encontrar un equilibrio con capacidad de resolver problemas y el mundo real. Si en tu organización utilizan formatos estándar de entrevistas, úsalos, pueden servirte para tomar preguntas extra o puntos de conversación en los que no habías reparado.

Otra cuestión a tomar en cuenta, al contratar gente para tu Service Desk, es asegurarte que los candidatos podrán trabajar y agregar valor dentro del entorno potencialmente único de tu organización. Cada empresa es diferente, y la atmósfera en una oficina muy regulada, como una institución financiera o una compañía farmacéutica, será muy diferente de una de caridad o una start-up. Por otro lado, contar con experiencia en una industria similar tendrá más valor, dado que la curva de aprendizaje será menor. No obstante, aquellos técnicos que hayan trabajado en una variedad de industrias tendrán más experiencia en soportar diferentes plataformas y pueden ser más adaptables y tener más ideas para posibles mejoras.





Procesos

En la mesa de servicios de TI residen dos de los principales procesos de ITSM orientados al cliente: Gestión de Incidentes y cumplimiento de solicitudes. La gestión de incidentes es uno de los procesos de ITIL más visibles del ciclo de vida del servicio y su objetivo es restablecer el servicio habitual a los usuarios finales, o clientes, lo más rápidamente posible y con el menor impacto adverso posible, asegurando que nada se pierda, se ignore u olvide. El cumplimiento de solicitudes es el proceso que gestiona el ciclo de vida de todas las solicitudes de servicio.

La gestión de incidentes se compone de los pasos detallados a continuación con el monitoreo, comunicación, ownership y seguimiento, llevado a cabo por la mesa de servicios. El cumplimiento de solicitudes es muy similar al proceso de gestión de incidentes, la principal diferencia entre ellos es que las solicitudes de servicios están planificadas, mientras que los incidentes, claramente, no.

- **Detección** - algo no está disponible, tiene problemas de rendimiento o no funciona como se esperaba
- **Logueo y registro** - capturar todos los detalles en un registro de incidente
- **Categorización y priorización** - asegurarse de que el incidente se categorice contra el servicio correcto y tenga la prioridad adecuada establecido basada en el impacto y la urgencia
- **Diagnóstico inicial** - El primer intento de resolver el incidente. Si el incidente es resuelto en este punto, será una resolución de primera instancia.
- **Escalamiento** - hay de 2 tipos:
 - ▶ *Funcional*, cuando el ticket es asignado al nivel superior de soporte. Por ejemplo desde el primer nivel de soporte al soporte de segundo nivel.
 - ▶ *Jerárquico*, cuando el ticket es escalado en la cadena de gerentes. Esto ocurre normalmente cuando fue hecha una queja, si el acuerdo de nivel de servicio fue quebrado o si se necesitan recursos adicionales.
- **Investigación y posterior diagnóstico** - búsqueda del error y cómo repararlo.
- **Resolución y Restauración** - implementación del arreglo y restauración del servicio.
- **Cierre** - garantizar que el usuario final pueda volver a trabajar y cierre con los detalles de la resolución

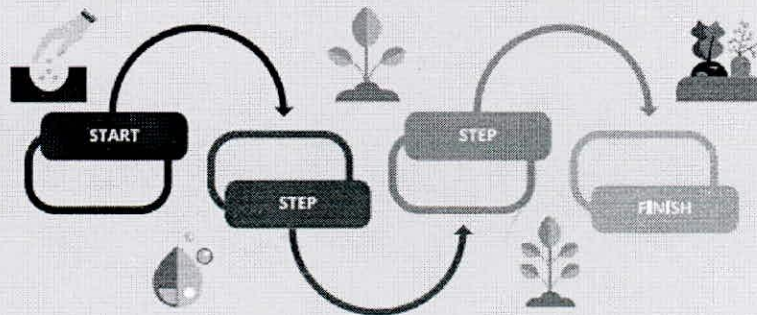
Cuando defines tus procesos asegúrate de que cada acción es capturada y definida en una matriz de la asignación de responsabilidades (RACI) por las iniciales de los tipos de responsabilidad. En español estos términos son: Encargado, Responsable, Consultado, Informado de modo que es fácil ver de un vistazo quién es responsable de cada etapa del proceso.

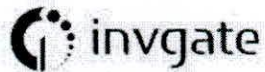


También, considera cómo los formularios pueden usarse para capturar toda la información pertinente. Tener la información correcta a mano significa que se evitan los retrasos y se reduce el potencial de errores. Algunas cosas que debes considerar, al diseñar tus formularios de incidentes y solicitudes, incluyen:

- Servicio afectado
- Descripción
- Impacto en el negocio
- Categoría
- Prioridad
- Detalles de contacto

Realiza plantillas de tus tickets registrados más frecuentemente, porque todos en algún momento necesitarán lidiar con un reset de password, requerimientos de nuevo software, y errores de correo electrónico. Usando modelos y plantillas te ahorrarás duplicación y rework al tiempo que te asegurarás de que todo se registre de forma coherente.





Producto

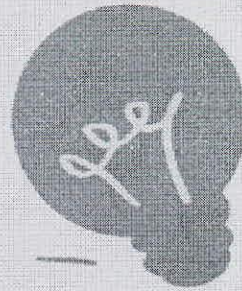
Una mesa de servicios, o herramienta de ITSM, orientada a los objetivos y efectiva es una parte fundamental para gestionar incidentes y el cumplimiento de la solicitud en el resto de la organización. Cuando la herramienta correcta es elegida (de acuerdo a las necesidades del negocio), puede brindar las siguientes capacidades y beneficios:

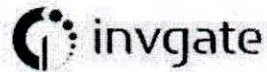
- Un punto centralizado de captura, para que nada se pierda, olvide o se ignore.
- Mejor ajuste de los SLA, los acuerdos de nivel operacional (OLAs), y los contratos de base (UCs, por sus siglas en inglés) debido a la supervisión y alertas de conjunto de herramientas
- Modelos y plantillas para garantizar que todos los incidentes y las solicitudes de servicio son manejadas consistentemente.
- Procesos de incidentes graves, especialmente con procesos automatizados de comunicación
- Mejores resultados para la disponibilidad y capacidad de gestión. Si los incidentes son ingresados y gestionados efectivamente también lo serán al resolverse, de manera que el downtime y los problemas de performance son minimizados.
- Respuesta más rápida a los pedidos de servicio. Por ejemplo, si la si el cumplimiento de la solicitud es manejado centralmente, es más fácil y rápido verificar el software contra las licencias disponibles y luego desplegarlo remotamente.
- Mayor precisión en la gestión de la configuración: el departamento de servicio puede verificar y confirmar los datos del activo / elemento de configuración (CI) al registrar incidentes y solicitudes de servicio
- Información de gestión mejorada con respecto a la calidad del servicio debido a los tableros de informes incorporados.
- Incremento de la satisfacción del cliente a través de la provisión de un servicio de soporte de TI más rápido y mejor.

Al adquirir una nueva herramienta de mesa de servicios asegúrate de que estás involucrando a tus equipos de mesa de servicios y soporte. Como usuarios diarios del sistema estarán más que predispuestos a aconsejar sobre las funcionalidades requeridas. No hay nada peor que descubrir que no tuviste en cuenta un requerimiento importante cuando ya has implementado tu herramienta de mesa de servicios, asegúrate que los técnicos y analistas de soporte capturaron todos sus requerimientos en un solo lugar para que nada se pierda. Involucrándolos tempranamente no sólo obtienes asesoramiento sobre los requerimientos sino que tendrán un mayor compromiso en que la nueva herramienta sea un éxito.



Cuando eliges una herramienta, la priorización MoSCoW por sus siglas en inglés (Debe tener, Debería tener, Pueden tener, No tendrá (por el momento)) puede ser usado para priorizar los requerimientos del negocio y para garantizar que los requerimientos más críticos son comprendidos por los interesados.





Soclos

Un servicio de TI se vuelve más efectivo a medida que se crean más asociaciones con otras partes interesadas. Por ejemplo, necesitarás establecer relaciones más cercanas con áreas de soporte de TI y negocios para asegurar que cuando los incidentes y los pedidos de servicios son escalados y se tratan de manera eficaz y eficiente. Trabaja con estos otros equipos internos de apoyo y acuerda cómo se manejan los puntos de contacto.

Sino cuentas con ningún OLAs (acuerdos de nivel operacional, en español), trabaja con la gestión de nivel de servicio para acordarlos. Igualmente, todos los incidentes y solicitudes de servicio deben ser manejadas consistentemente y en línea con los SLAs acordado con el negocio.

Los socios también pueden ser externos a la organización, por ejemplo, tecnología de terceros y proveedores de servicios, o grupos de usuarios, organizaciones profesionales y proveedores de asesoramiento. Estos socios pueden ser parte de las operaciones diarias o simplemente fuentes de mejores prácticas y consejos cuando sea necesario.

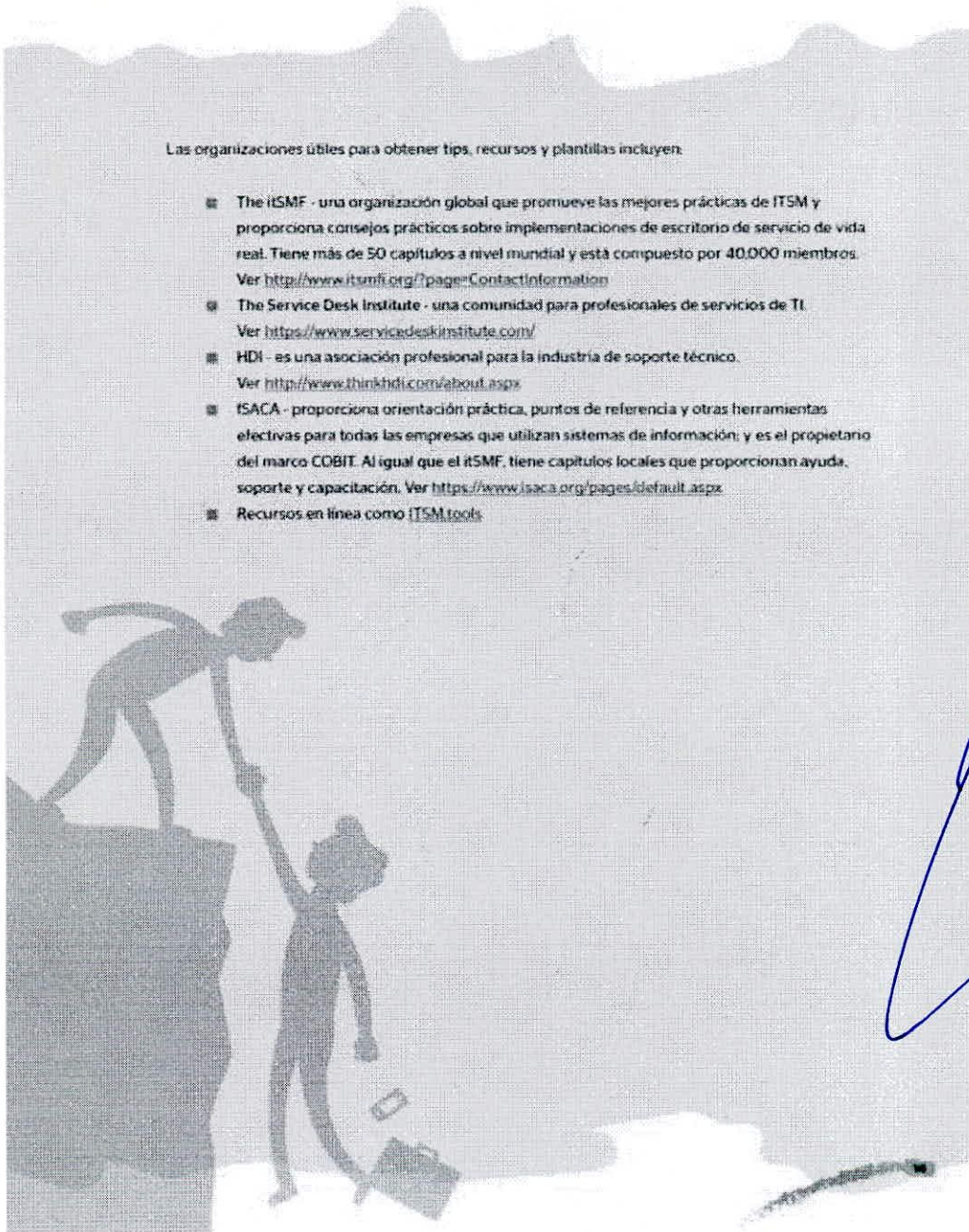
Los estándares y marcos útiles para tu servicio de TI incluyen:

- ITIL - el popular marco de mejores prácticas de ITSM mencionado anteriormente. Antes era conocido como la Biblioteca de Infraestructura de TI.
Ver <http://www.axelos.com/best-practice/solutions/itil>
- COBIT - un marco de buenas prácticas tanto para la gestión de TI como para el gobierno. COBIT también se conocía anteriormente como Objetivos de control de la información y las tecnologías relacionadas. Ver <http://www.isaca.org/cobit/pages/default.aspx>
- ISO/IEC 20000 - el estándar internacional para ITSM.
Ver https://en.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC_20000



Las organizaciones útiles para obtener tips, recursos y plantillas incluyen:

- The ITSMF - una organización global que promueve las mejores prácticas de ITSM y proporciona consejos prácticos sobre implementaciones de escritorio de servicio de vida real. Tiene más de 50 capítulos a nivel mundial y está compuesto por 40,000 miembros. Ver <http://www.itsmfi.org/?page=ContactInformation>
- The Service Desk Institute - una comunidad para profesionales de servicios de TI. Ver <https://www.servicedesk.institute.com/>
- HDI - es una asociación profesional para la industria de soporte técnico. Ver <http://www.thinkhdi.com/about.aspx>
- ISACA - proporciona orientación práctica, puntos de referencia y otras herramientas efectivas para todas las empresas que utilizan sistemas de información; y es el propietario del marco COBIT. Al igual que el ITSMF, tiene capítulos locales que proporcionan ayuda, soporte y capacitación. Ver <https://www.isaca.org/pages/default.aspx>
- Recursos en línea como [ITSMtools](#)



[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]



En conclusión

La mesa de servicios es uno de los activos más importantes de TI ya que es el punto central de contacto para los usuarios finales y es responsable de incidentes, solicitudes de servicio y preguntas a lo largo de sus respectivos ciclos de vida. En última instancia mantiene a TI y, por lo tanto, el negocio en funcionamiento.

Tu mesa de servicio siempre se tratará de personas. Puedes tener las mejores herramientas y procesos fantásticos, pero sin las personas y relaciones adecuadas, nada funcionará de manera óptima.

Por lo tanto, tómate el tiempo para construir tu mesa de servicio apropiadamente: reclutar a la gente adecuada tomará tiempo, pero el esfuerzo valdrá la pena para contratar a quienes cumplan con tus requisitos a largo plazo.

Pero, ten en cuenta que el trabajo duro no termina en la fase de reclutamiento. Una vez que tengas a tu dream team de personal de servicio, deberás hacer el mayor esfuerzo para mantenerlos. De manera que te recomendamos trabajar con el departamento de Recursos Humanos para crear una estrategia de retención del personal que establezca un proceso continuo de evaluación, apoyo, capacitación y recompensa.

Los procesos del servicio de soporte deben ser fáciles de usar y automatizados donde sea posible para que la vida sea más fácil para todos:

- Fácil para que los usuarios finales interactúen con el servicio de atención al cliente.
- Fácil para que los agentes de la mesa de servicio hagan lo que necesitan hacer.

Por lo tanto, cuando diseñas procesos, el valor y la experiencia del cliente se sitúan en el centro de todo lo que se hace para aumentar la participación y la aceptación del impulso.

La parte final de la historia de tu servicio de atención es tu conjunto de herramientas.

Al involucrar a tu departamento de servicio y equipos de soporte, tendrás una buena base para las excelentes capacidades de soporte de TI. Al involucrar a tu empresa y diseñar la herramienta para que sea fácil interactuar con ella, ofrecerás una excelente oferta de servicios con la que las personas se involucrarán.



En última instancia, al tomar las personas, los procesos y las consideraciones tecnológicas en el diseño y la entrega de su servicio de atención al cliente, crearás algo que no solo sea adecuado para el propósito, sino que le proporcionarás un valor real y tangible al negocio.

Acerca de InvGate

InvGate provee soluciones de gestión de servicios de TI (ITSM) y gestión de activos de TI (ITAM), diseñadas para simplificar y mejorar la vida de los profesionales de TI.

InvGate Service Desk ayuda a los clientes a proporcionar un mejor soporte de TI, ofreciendo un único punto de contacto para que los usuarios finales informen sobre sus problemas de TI y soliciten nuevos servicios.

InvGate Service Desk posee funcionalidades alineadas a ITIL, marco que proporciona las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI, lo que le permite a tu empresa aumentar la eficiencia del soporte para reducir costos y mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario final.

Si quieres conocer InvGate, entonces puedes comenzar hoy tu prueba gratuita por 30 días.





Data sheet
Cisco public

Cisco Smart Net Total Care



Contents

Overview	3
Manage risks to business continuity	3
What's included	3
Smart-entitled capabilities	4
SNTC benefits	4
Your technical service options	6
When you're ready to upgrade your network devices	7
Related services to extend the value of your Cisco products	7
Why Cisco	8
Customer call to action	8
Cisco Capital	9
Document history	10



Overview

With so much depending on your network, even a routine issue can have a major effect on your customers, your employees, and your business profitability. Cisco® Customer Experience (CX) provides the support you need—from the first purchase of your Cisco products with our foundational services through technology refresh and beyond with our high-value services.

Your IT infrastructure is the lifeline that connects your business to customers and suppliers. Business success requires maintaining high service levels for your network while reducing costs and expanding your network as your business grows. Cisco Smart Net Total Care® and our other foundational services can help you meet these objectives.

Manage risks to business continuity

Cisco Smart Net Total Care (SNTC) helps reduce downtime with fast, expert technical support and flexible hardware coverage provided by the Cisco Technical Assistance Center (TAC). It also offers integrated smart capabilities, providing current information about your installed base, contracts, and security alerts to enhance the efficiency of your support workflows.

- **Resolve problems faster** by identifying issues quickly and streamlining your incident management processes to improve IT service levels.
- **Reduce risk** with access to Cisco technical experts and smart tools that improve visibility into the state of your IT infrastructure 24 hours a day, 365 days a year.
- **Increase operational efficiency** through proactive management tools and automated processes that make network administrators and managers more productive.

What's included

- Award-winning technical support from the Cisco TAC
- Advance hardware replacement, in as little as two hours
- Operating System (OS) software updates
- Access to online resources
- Entitlement to Cisco installed base insights through smart capabilities

Cisco services provide choices for all types of companies, from basic service for commercial-grade products with Support Essentials to 24-hour assistance for all your Cisco devices with Smart Net Total Care.

The TAC is staffed by Cisco experts and is accessible 24 hours a day, 365 days a year. Technical service available through the TAC is backed by advance hardware replacement with fast response times, including onsite support options and access to the latest OS software for your licensed feature set. Online self-help tools include our extensive knowledge library, software downloads, and support tools designed to help you resolve network issues quickly, often without opening a case.



Smart-entitled capabilities

All support customers are entitled to smart capabilities¹, including access to the portal and the collector software. Smart capabilities are delivered through the Cisco Services Connection portal, providing actionable information and automation to support your Cisco products. Customizable screens show you up-to-date information about the service coverage, product lifecycles, and security and product alerts that apply to your network.

Our collector automatically gathers device support information for Cisco products, including serial numbers, installed cards and modules, product IDs, and more. This saves time and provides a more current view compared with manual efforts. The collector can also identify hardware or software versions and configuration files for your Cisco network devices.

The portal provides interactive workflows that simplify support management processes. Altogether, the foundational technical services and smart capabilities work to provide the visibility and insight you need to improve the efficiency of your support operations, resolve problems more quickly, and mitigate risk.

SNTC benefits

Table 1. SNTC benefits and outcomes

	Risk mitigation	Operational efficiency	Faster problem resolution
 Technical service and incident management <ul style="list-style-type: none"> Fast expert technical support from the Cisco TAC Advance hardware replacement Automated streamlined processes for incident management 	●	●	●
 Security and product alerts <ul style="list-style-type: none"> Actionable security alerts Relevant product notices (hardware and software) Service availability alerts (hardware and software) 	●	●	
 Service coverage management <ul style="list-style-type: none"> Covered/uncovered, right coverage Renewal preparation and planning Budget planning 	●	●	
 Product lifecycle management <ul style="list-style-type: none"> Up-to-date installed base information EOS/EOL, software version inconsistencies Automation to reduce cost and risk of manual processes 	●	●	

¹ Smart capabilities such as the Cisco portal and collector software must be configured or enabled to deliver the functionality described.



Technical service and incident management

Get the support you need when and how you need it

When a network problem affects business-critical systems, it requires fast response and a deep understanding of the technology to resolve the incident quickly. Smart Net Total Care offers award-winning technical support from the TAC combined with advance hardware replacement, onsite support options, online tools, and self-help documentation for device-level support to help you reduce the risk of business interruptions caused by network issues. These capabilities help ensure that you get rapid response and can quickly identify your devices and their service coverage information in order to streamline your interaction with TAC support representatives.

Security and product alerts

Know the security and product alerts that affect your network

Staying current with Cisco alerts regarding security recommendations, hardware updates, and software releases can be challenging. Smart capabilities help preempt network disruption by allowing you to identify and manage relevant alerts for your devices. They proactively identify which devices are affected by Cisco published product alerts and security advisories and enable you to document alert-related activity.

Alert information is available for hardware, software and security alerts, and field notices. An alert management workflow allows you to assign status information to alerts. It then filters future alerts so that you receive only those that still require your attention. If you close an alert or change its status to "action taken", you will not be distracted by that alert in the future. Alert status information also makes it easy for supervisors to monitor your team's progress toward desired goals as they work on reviewing alerts and performing the required actions.

Service coverage management

Identify what's covered and what's not

Without good visibility into your installed base and service contract status, there is a risk that an uncovered device will have an outage, and then you will be scrambling to find a solution while your network is compromised. The portal reports help ensure that your business-critical assets have the necessary service coverage to meet business needs and comply with corporate policies.

The portal provides automated installed base and contract management functionality to assist you in determining the proper coverage for your Cisco devices. Whereas manual methods of tracking service coverage for large or complex networks can be time-consuming and prone to error, SNTC uses automation to save time and reduce risk. Regular data collection and flexible reporting capabilities help you manage your Cisco installed base and service contracts, identifying and tracking what's new, what's changed, what's covered, and what's not.



Product lifecycle management

Obtain the information to plan for product replacements and upgrades

Using up-to-date data from the portal can provide dramatic efficiencies over maintaining labor-intensive spreadsheets while also reducing the risk of errors. The portal reports can help you maintain a current view of your Cisco installed base, including device and configuration details such as serial number, product ID, Cisco IOS[®] version, installed memory and firmware, IP address, host name, and more. Up-to-date records about coverage also simplifies your renewal and budget planning processes. SNTC enables you to quickly identify service contracts that will be expiring at various intervals so that you can plan for renewals and identify budget requirements.

By providing enhanced visibility into your installed base, you can:

- Quickly identify Cisco products that are reaching end of life, end of sale, or end of support
- Easily see what has been moved, added, or changed in your network
- Verify that your Cisco hardware is running current, consistent, and supported software versions
- Mitigate risk and plan for upgrades for equipment that is no longer supported

Your technical service options

No matter the size of your business, you are dependent on your network applications and vulnerable to the lost revenue that can result from a network outage. But you also cannot afford to commit to a service program that doesn't meet your particular business needs. Cisco CX provides a range of service options for you to choose from, starting with a basic level of 8x5 callback within one business day from TAC engineers for non-critical issues with Support Essentials to direct phone access 24 hours daily with SNTC. It's up to you to choose the option that is right for your network and your situation.

You have the same type of flexibility with advance hardware replacement. If you need fast replacement in as little as two hours for your most critical network segments, that's available. If next-business-day replacement for devices is acceptable, that is an option too.

If you want in-person support services at your location, Cisco offers onsite options, where available, for many of our service levels. See the service descriptions for [Smart Net Total Care](#) and [Onsite Field Services](#) for additional information.



Table 2. Advance hardware replacement service levels

Service level	Description
Smart Net Total Care 24x7x2	2-hour response, 24 hours a day, 7 days per week, including holidays
Smart Net Total Care 24x7x4	4-hour response, 24 hours a day, 7 days a week, including holidays
Smart Net Total Care 8x5x4	4-hour response, local business hours based on depot time, 5 days a week, no holidays
Smart Net Total Care 8x7x Next Calendar Day	Next-calendar-day delivery, local business hours based on depot time, 7 days a week, including holidays
Smart Net Total Care 8x5x Next Business Day	Next-business-day delivery, local business hours based on depot time, 5 days a week, no holidays
Smart Net Total Care without RMA	Software and installation focused TAC support only, no RMA or other TAC support

When you're ready to upgrade your network devices

Operating your business with unsupported products poses risks to your business. An unsupported failed product can negatively impact business continuity, revenue, and compliance. When you want to update your network devices or migrate to new hardware, Cisco Migration Support Services can provide coverage for your hardware that reaches end of life during your technology migration.

Migration Support Services extend support for Cisco products that are no longer supported and past their Last Day of Support (LDoS). They help you mitigate the risk of operating with unsupported, aging technologies while you plan and implement your upgrade projects. Migration Support Services provide a support solution that extends across your migration plan, and they are a lifeline when you cannot complete migration by LDoS. You can depend on continued support, so you can focus on your business goals and objectives. [Learn more](#)

Related services to extend the value of your Cisco products

Cisco can offer you more high-value and personalized services when you need them. You should consider:

• Software Support - Basic, Enhanced, and Premium

Cisco Software Support offers comprehensive coverage—from foundational Basic support to Enhanced and Premium levels—for your Cisco software application products. The Basic level of service will help you keep your systems and business applications running smoothly. To fast-track the full benefits of your Cisco software, get the Enhanced or Premium levels of service for collaboration and security products. Our experts will assist your team with onboarding your solution, tailored advice for IT on which features best support your objectives, and priority access to highly skilled engineers who help solve complex issues quickly and, oftentimes, avoidance of issues altogether.



- **Solution Support**

Get the right kind of technical service for your multiproduct, multivendor solution with Cisco Solution Support. A Cisco primary point of contact will address software and hardware from both Cisco and Solution Support Alliance Partners. Using product, architecture, and interoperability expertise, we either directly resolve your issue or actively manage your case by coordinating product support teams inside and outside of Cisco, retaining accountability from first call to resolution, no matter where the issues reside.

- **Business Critical Services**

Cisco Business Critical Services give you access to trusted experts powered by our proprietary analytics, insights, and automation to help organizations create resilient, highly adaptive, and transformative IT. Offered as 12-month or multi-year subscriptions covering the full IT lifecycle, these services are available in three prepackaged tiers—Essentials, Advantage, and Premier—plus Specialized Expertise including Scrum Services and Expert-as-a-Service to empower your IT teams and meet your unique business needs.

Why Cisco

You must align your network strategy with top company initiatives to continue to innovate and grow your business. Cisco can help you benefit from our experience and expertise. Cisco Services can make networks, applications, and the people who use them work better together. Our solutions and services build on our innovation and leadership in networking. Recognized by J.D. Power and Associates for providing “an Outstanding Customer Service Experience”, Cisco is the only company to have achieved Certified Technology Service and Support Excellence 14 times.²

Customer call to action

For more information about Cisco Smart Net Total Care, visit <https://www.cisco.com/go/total> or contact your local account representative.

You can also find resources such as videos, training, and case studies and interact with other users in discussion forums on the [Smart Net Total Care Community](#).

² J.D. Power and Associates



Cisco Capital

Flexible payment solutions to help you achieve your objectives

Cisco Capital makes it easier to get the right technology to achieve your objectives, enable business transformation and help you stay competitive. We can help you reduce the total cost of ownership, conserve capital, and accelerate growth. In more than 100 countries, our flexible payment solutions can help you acquire hardware, software, services and complementary third-party equipment in easy, predictable payments. [Learn more](#).



Document history

New or Revised Topic	Described In	Date
Updated to reflect all available service levels	Table 2	8/4/2021
Clarified which RMA levels included holiday coverage, referred user to service description for onsite coverage details	Table 2	4/1/2021

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at <https://www.cisco.com/go/offices>.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to the URL: <https://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

Printed in USA

070-755230-04 08/21

© 2021 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Page 10 of 10

[Handwritten signature and scribbles in blue ink]