



Mesa de Servicio de Soporte en Informática
(MESSI)
de los
Servicios de Salud del Estado de Puebla

Enero de 2013



www.ssep.pue.gob.mx

CONTENIDO

Introducción

Modelo operativo

Acceso a MESSI

Servicio en equipo de cómputo

Servicios en telecomunicaciones

Servicios para sistemas de los SSEP

Niveles de servicio

Lineamiento operativo

Estrategia de difusión

Calendario

Antecedentes:

- Dada la necesidad de atender la demanda referente a **servicios informáticos** en todas las unidades médico-administrativas del Estado, se plantea la iniciativa de tercerizar el **servicio técnico básico** a un proveedor externo (*outsourcing*) para mejorar la calidad de los servicios y cubrir el alcance requerido.

Proyecto:

- El proyecto es licitado y adjudicado en el mes de diciembre de 2012 y actualmente se encuentra en la etapa de preparativos para su difusión. A esta iniciativa de mejora se le ha denominado: **Mesa de Servicio de Soporte en Informática (MESSI)**.

Objetivo:

- **MESSI** será el único punto de contacto entre el usuario y los servicios en informática que se soliciten.

Mesa de Servicio en Soporte en Informática (MESSI)



Servicios cubiertos:

- El acceso a **MESSI** en el área metropolitana se dará a través de una extensión local: 9 + 5900 + **6001**, **6002** ó **6003** y para el resto de las unidades médico-administrativas se llamará al número LADA **01 800 841 6399**.
- Toda incidencia reportada a **MESSI** recibe un número de *ticket* para el seguimiento, por parte de sus especialistas, hasta su solución.
- La atención de primer contacto se otorgará vía telefónica y de ser necesario el servicio se dará también en sitio.
- El horario de atención y/o servicio de **MESSI** es de **lunes** a **viernes** de **8:00h a 18:00h**.

Servicio en equipo de cómputo

Servicios cubiertos:

- Se podrán reportar problemas relacionados a fallas en los equipos de cómputo (Hardware y Software), impresoras y de conectividad a servidores de red.

Incluye:

Reparación de:

- Equipo de cómputo, monitores, teclados, dispositivos de señalamiento e impresoras.
- Lectores de CD-ROM y DVD-ROM.

La reparación se realizará siempre y cuando no exceda el 40% del costo total del equipo, previa autorización del Departamento de Informática de los SSEP. Al sobrepasar el 40% se emitirá un dictamen de baja y el procedimiento será el que hasta la fecha se lleva a cabo.

Servicio en equipo de cómputo

Incluye:

Soporte vía remoto o asistencia en sitio a:

- Instalación de programas previamente autorizados por el Departamento de Informática.
- Fallas de equipo de cómputo.
- Fallas de sistema operativo Windows incluyendo servidores.
- Fallas de programas de cómputo estándar: *Microsoft Office, Microsoft Visio, Microsoft Project, Open Office, Acrobat Reader y Winzip.*
- Fallas de conexión a servidores.
- Fallas en impresión de forma local o en red.
- Problemas provocados por *malware*.
- Problemas en el correo electrónico institucional (*webmail*).
- Fallas en navegadores de Internet.
- Realización de copias de seguridad (*backups*).
- Restablecimiento de claves de acceso (*passwords*) a PCs.

Servicio en equipo de cómputo

No incluye:

Revisión o reparación de:

- Servidores de archivos ni sus unidades de disco.
- Televisiones, pantallas de TV y reproductores de video.
- Proyector.
- Equipo médico ni biomédico.
- Monitores grado médico.
- Equipos especializados de laboratorio.
- Faxes y copiadoras.
- Equipos de videoconferencia ni bocinas externas.
- Escáneres.
- Equipo de terceros.
- Memorias USB, discos duros externos ni dispositivos móviles.
- Energía eléctrica, reguladores de voltaje, fuentes de poder ininterrumpibles (UPS) ni sistemas de aire acondicionado.

Servicios en telecomunicaciones

Servicios cubiertos:

Aplica sólo a Jurisdicciones Sanitarias

- Configuración y/o fallas de impresoras en red.
 - No incluye cableado de nodo, en caso de no existir.
- Soporte a *Microsoft Outlook* (gestión de correo electrónico)
 - Configuraciones de correos institucionales en *Microsoft Outlook*.
 - Fallas de *Microsoft Outlook*.
 - Transferencias de información de cuentas institucionales
- Fallas y/o instalación de Sistema Operativo en Servidores.
- Fallas del proveedor de servicios de Internet (Infinitum, red gubernamental, satelital, enlaces dedicados).
- Fallas en el plan de marcación de 4 dígitos.
- Fallas en líneas directas de Telmex.
- Fallas de equipo activo de telecomunicaciones (*switches* y *routers*)*.

*para detalle refiérase a diapositiva 11.

Se excluyen de reportes a MESSI las peticiones para configuraciones de red e Internet en los equipos de las jurisdicciones. Por el momento deberán ser cubiertos por el personal que actualmente lo realiza.

Servicios en telecomunicaciones

Aplica sólo a Jurisdicciones Sanitarias

No incluye:

Revisión o reparación de:

- Teléfonos.
- Conmutadores.
- Antenas de radiocomunicación.
- Equipo de radiocomunicación.
- Equipos de videoconferencia.
- Equipo de comunicaciones (por ejemplo *switches*, *routers* o *firewalls*).
- Servidores (*hardware*).
- Tarjetas de banda ancha móvil (BAM).

Servicios en telecomunicaciones

Aplica sólo a Jurisdicciones Sanitarias

Como requisito para los servicios listados a continuación es necesario solicitar un *ticket* a **MESSI** mismo que deberá estar escrito como referencia en el memorando de solicitud.

- Cableados de servicio de voz.
- Cableados de datos mayores.
- Contratación de servicios de Internet
- Contratación de líneas telefónicas.
- Integración al plan de marcación de 4 dígitos.
- Mantenimiento de la red de datos y/o red de voz.
- Mantenimiento y/o fallas en Conmutadores
- Fallas en equipos de comunicaciones.

*Una vez emitido el ticket éste tiene una **vigencia de 10 días hábiles**, al exceder este tiempo se dará de baja sino existe el documento físico de soporte (memorando).*

*Los servicios anteriores dependen de **autorización o ejecución de terceros** por lo cual el tiempo de ejecución o solución se define posteriormente.*

Servicios en telecomunicaciones

Servicios cubiertos:

Aplica a oficinas centrales

- Fallas en la red
- Fallas en el servicio de Internet
- Configuración y/o fallas de impresoras en red.
- Soporte a *Microsoft Outlook* (gestión de correo electrónico)
 - Configuraciones de correos institucionales en *Microsoft Outlook*.
 - Fallas de *Microsoft Outlook*.
 - Transferencias de información de cuentas institucionales
- Solicitud de videoconferencias (teleaulas, Webex)
- Fallas y/o instalación de Sistema Operativo en Servidores.
- Fallas del proveedor de servicios de Internet (Infinitum, red gubernamental, satelital, enlaces dedicados).
- Fallas en extensiones telefónicas
- Apertura de privilegios de extensiones telefónicas (en conmutadores en los que contemos con la administración)
- Fallas en el plan de marcación de 4 dígitos.
- Fallas en líneas directas de Telmex.
- 12 Fallas de equipo activo de telecomunicaciones (*switches y routers*)^{*} www.ssep.pue.gob.mx

*para detalle refiérase a diapositiva 10.

Servicios en telecomunicaciones

Aplica a oficinas centrales

No incluye:

Revisión o reparación de:

- Conmutadores.
- Equipo de radiocomunicación.
- Equipo de comunicaciones (por ejemplo *switches*, *routers* o *firewalls*, *sujeto a disponibilidad de dispositivo de préstamo*).
- Servidores (*hardware*).
- Tarjetas de banda ancha móvil (BAM).

Servicios en telecomunicaciones

Aplica sólo a Oficinas Centrales

Como requisito para los servicios listados a continuación es necesario solicitar un *ticket* a **MESSI** mismo que deberá estar escrito como referencia en el memorando de solicitud.

- Cableados de servicio de voz. (extensiones)
 - No se incluye entrega de aparato telefónico.
- Cableados de datos.
- Contratación de servicios de Internet
- Contratación de líneas telefónicas.
- Integración al plan de marcación de 4 dígitos.
- Mantenimiento de la red de datos y/o red de voz.
- Mantenimiento y/o fallas en Conmutadores
- Fallas en equipos de comunicaciones.

*Una vez emitido el ticket éste tiene una **vigencia de 10 días hábiles**, al exceder este tiempo se dará de baja sino existe el documento físico de soporte (memorando).*

*Los servicios anteriores dependen de **autorización o ejecución de terceros** por lo cual el tiempo de ejecución o solución se define posteriormente.*

Servicios para sistemas de los SSEP

Servicios cubiertos:

- Se podrá reportar fallas de los **sistemas** o **aplicaciones institucionales** desarrolladas por el Departamento de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de los SSEP.

- Menú de sistemas institucionales:
<http://www.ssepapps.pue.gob.mx/>

- También se puede acceder:

<http://187.141.87.153/>

 Servicios de Salud del Estado de Puebla				
 SECRETARÍA DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA	 MODELO DE EQUIDAD DE GÉNERO (MEG)	 INCLUSIÓN LABORAL	 MESA DE SERVICIOS DE SOPORTE EN INFORMÁTICA (MESI)	 PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO
 EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO (ECE)	 CALL CENTER SUMA	 GESTOR DE INDICADORES PARA EL SEGURO POPULAR	 REGISTRO DE ACTOS DE AUTORIDAD DEL TITULAR	 CONTROL DE GESTIÓN
 CENSO EPL	 INDICADORES DE COBERTURA DE SERVICIOS DE SALUD (INCOBSS)	 SISTEMA SEGUIMIENTO A PROYECTOS	 SISTEMA PARA SEGUIMIENTO DE TAREAS Y ACTIVIDADES	 SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 INDICADORES SISTEMA Q	 SISTEMA DE ARCHIVO HISTÓRICO DOCUMENTAL	 SISTEMA PARA CAPTURA DE INDICADORES		

Servicios para sistemas de los SSEP

Servicios cubiertos:

- También se podrá reportar fallas relacionadas a la visualización de las siguientes páginas Web Institucionales de los SSEP.

<http://www.ss.pue.gob.mx/>



The screenshot shows the homepage of the Secretaría de Salud del Estado de Puebla. The header includes the logo and navigation links like 'Inicio', 'Servicios, Hospitales y Centros de Salud', 'Seguro Popular', 'Puebla Sana: consejos y prevención', 'Medicamentos', 'Quejas y Denuncias', 'Protección Sanitaria', 'Info. para médicos y sector salud', 'Noticias y Eventos', 'Secretaría de Salud', and 'SUMA'. A search bar is also present. The main content area features a large banner for 'Día Mundial contra la Rabia' with an illustration of a family and a speech bubble saying 'Recuerda, la rabia es mortal'. Below this are several news items and promotional banners, including one for 'El registro estará disponible a partir del 4 de octubre' and another for 'Seguro Popular'.

Servicios adicionales:

- Otro servicio incluido es el levantamiento inicial de **inventario de activos informáticos (equipo de cómputo, periféricos y telecomunicaciones)** en todas las unidades médico-administrativas del Estado y su actualización cada 6 meses.
- El Departamento de Informática de los SSEP podrá obtener la productividad diaria de MESSI con el propósito de dar seguimiento a los incidentes.
- Se creará una base de conocimientos para la mejora del servicio.

El nivel de servicio es el tiempo requerido para la atención a las incidencias hasta su solución.

El nivel de servicio de **MESSI** es:

- Tiempo promedio para contestar en **MESSI**: 30 segundos.
- Duración de la llamada para identificar el problema: **15 minutos**.
- Tiempo promedio de solución del *ticket* vía soporte remoto: **30 minutos**.
- Tiempo de solución en sitio:
 - **12h Oficinas Centrales.**
 - **24h Jurisdicciones y sus unidades de salud.**
 - **48h Para el caso de fallas en impresoras.**(Periodo en horario de MESSI: 8:00h a 18:00h de lunes a viernes)

El nivel de servicio de MESSI es:

- Tiempo máximo para solucionar incidencias o problemas en **sistemas institucionales**: 20h hábiles (2 días)
- Tiempo máximo para solucionar incidencias o problemas referentes a **infraestructura en telecomunicaciones**: 30h hábiles (3 días)
- El tiempo del nivel de servicio inicia al generarse el *ticket* derivado del reporte de la incidencia a MESSI.

Lineamientos:

- Durante el inventario se colocarán sellos a los equipos de cómputo, sin excepción alguna no se atenderán equipos con sellos violados.
- Sin excepción alguna, equipo que no se encuentre en inventario no se le podrá otorgar el soporte y/o reparación según corresponda.
- No se atenderá ninguna solicitud que no tenga un número de *ticket* asignado
- El personal de apoyo en Informática de cualquier área y/o unidad medico-administrativa no está autorizado a abrir ningún equipo para su revisión o reparación.
- No incluye solicitud de consumibles.

Lineamientos:

- A partir del 5 de febrero el Departamento de Informática no dará el Vo.Bo. a facturas por servicios cubiertos por MESSI.
- La reparación de equipos está sujeta a evaluación de la falla o daño, no se reparan equipos que hayan sufrido daño intencional o accidental.
- El equipo fuera de operación no será considerado para reparación.
- Sólo se dará asistencia a fallas relacionadas al software para equipos personales que se emplean para actividades de los SSEP.
- MESSI no recibe solicitudes de requerimientos de equipo nuevo de cómputo o impresoras, éstas deben de tramitarse de manera convencional.

La estrategia de difusión de MESSI consiste en:

- **Etapa 1:** **Difusión presencial** en sitios clave: oficinas centrales y jurisdiccionales.
- **Etapa 2:** **Difusión con información a detalle** del *service Desk* (vía menú de sistemas: <http://www.ssepapps.pue.gob.mx/> o también a través de: <http://187.141.87.153/>)

Fechas de difusión:

- Oficinas centrales (4 edificios): 28 al 31 de enero.
- Oficinas jurisdiccionales: 22 al 25 de enero.

Toma de inventario de activos de cómputo:

2 de enero al 30 de marzo.

MESSI entrará en vigor:

- **Martes 5 de febrero de 2013** para todas las unidades médico-administrativas de los SSEP.