Procesos de soporte OSIyM - Compras y Contrataciones

Sistema de atención y procesamiento de reclamos – Área de Mesa de Ayuda Unificada

El Área de Mesa de Ayuda Unificada coordina y articula con todas las dependencias del MPF CABA, la resolución solicitudes canalizadas mediante tickets en el sistema OMBÚ relacionados con la Oficina de Sistemas Informáticos y Modernización (Área Tecnología) que fueran solicitados por todos los agentes del MPF CABA.

Canales de atención

La comunicación sobre la gestión, avance o pedido de información adicional sobre la resolución de los incidentes, se realiza utilizando los siguientes canales de atención:

1. Ticket en el sistema OMBÚ: los agentes del MPF CABA cuentan con la posibilidad de realizar solicitudes mediante la creación de tickets en el sistema OMBÚ. El sistema cuenta con la posibilidad de envío de correos electrónicos automáticos al momento de agregar un seguimiento en cada solicitud gestionada mediante un ticket.
2. Aplicación Cisco Jabber - Canal telefónico: el Área de Mesa de Ayuda Unificada cuenta con un pool conformado por los internos de cada agente del Área para la gestión de llamadas telefónicas que ingresan al interno 4460. Las llamadas son atendidas desde las PC de los agentes del Área Mesa de Ayuda Unificada, o bien son transferidas a los teléfonos móviles asignados a cada agente del Área.
3. Comunicación por aplicación WhatsApp: desde el Área de Mesa de Ayuda Unificada se mantiene una comunicación en forma permanente con los agentes del MPF CABA, además de los registros de seguimiento realizados en los tickets.

Procedimiento para la gestión de reclamos

Etapa de solicitud

1. El agente del MPF CABA debe realizar una solicitud mediante el módulo tickets en el sistema OMBÚ detallando el incidente correspondiente.
2. El Departamento de Despacho y Mesa de Entradas recibe la solicitud y la deriva en función de la incumbencia detallada en el incidente.
   Las áreas disponibles para la derivación son:
   1. Infraestructura
   2. Material Rodante
   3. Patrimonio
   4. Presupuesto y Contabilidad
   5. Recursos Humanos
   6. Servicios Móviles
   7. Tecnología
3. En caso de que una solicitud corresponda a Tecnología, el ticket es derivado al Área de Mesa de Ayuda Unificada.

Etapa de resolución

1. En caso de que el incidente detallado en la solicitud gestionada mediante ticket en el sistema OMBÚ corresponda a las incumbencias definidas para el Área de Mesa de Ayuda Unificada, un supervisor del Área asigna un técnico para la gestión.
2. El técnico del Área de Mesa de Ayuda Unificada realiza las gestiones correspondientes para la resolución del incidente detallado por el agente del MPF CABA en el ticket del sistema OMBÚ.
3. Una vez resuelto el incidente, el técnico del Área de Mesa de Ayuda Unificada finaliza la solicitud notificando al agente del MPF CABA mediante un mail automático generado desde el ticket en el sistema OMBÚ.

Etapa derivación

1. En caso de que el incidente detallado en la solicitud gestionada mediante ticket en el sistema OMBÚ no corresponda a las incumbencias definidas para el Área de Mesa de Ayuda Unificada, un supervisor del Área deriva la solicitud según corresponda.
   La solicitud puede ser derivada a:
   1. Área de Soporte Técnico Informático
   2. Departamento de Infraestructura de Redes y Servicios Informáticos
   3. Departamento de Investigación y Desarrollo Informático

2. Una vez derivada la solicitud, es responsabilidad de la dependencia destino la gestión y resolución del incidente detallado por el agente del MPF CABA.

Interacción interdepartamental

Cada una de las dependencias que integran la Oficina de Sistemas Informáticos y Modernización cuentan con un supervisor para la gestión de solicitudes canalizadas mediante tickets en el sistema OMBÚ.

Con el objetivo de coordinar las gestiones interdepartamentales, el Área de Mesa de Ayuda Unificada interactúa con los supervisores de cada una de las Áreas que componen la Oficina de Sistemas Informáticos y Modernización.

El Área de Mesa de Ayuda Unificada es la responsable de recabar cualquier información adicional solicitada por los supervisores de las dependencias que componen la Oficina de Sistemas Informáticos y Modernización.

Una vez recabada la información mediante la interacción con los agentes requirentes del MPF CABA, el Área de Mesa de Ayuda Unificada debe incorporar la información obtenida a la solicitud detallada mediante ticket en el sistema OMBÚ.

En caso de urgencias, el Área de Mesa de Ayuda Unificada interactúa con las demás dependencias que componen la Oficina de Sistemas Informáticos y Modernización mediante la aplicación Google Hangouts.

Medición de satisfacción

La medición de la satisfacción de los agentes del MPF CABA respecto al sistema de gestión y procesamiento de reclamos se realiza mediante la calificación de tickets en el sistema OMBÚ.

El agente del MPF CABA tiene la posibilidad de calificar la gestión realizada (1 a 5 estrellas, siendo 5 la máxima calificación) y agregar un comentario.

El agente del MPF CABA tiene la posibilidad de reingresar la solicitud en caso de no estar conforme con la solución brindada.

Mantenimiento del parque informático – Área de Soporte Técnico Informático

El mantenimiento del parque informático del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante MPF CABA) se clasifica preventivo y correctivo.

Mantenimiento preventivo

Renovación periódica de equipamiento informático

Para la ejecución del mantenimiento preventivo, el Área de Soporte Técnico Informático ejecuta un relevamiento y establece indicadores como antigüedad, tasa de fallas y frecuencia de uso para los dispositivos que componen el parque informático del MPF CABA.

Como producto del relevamiento efectuado, se elaboran requerimientos que son canalizados mediante la Oficina de Sistemas Informáticos y Modernización con el objetivo de conformar el Plan Anual de Compras.

Para la elaboración de los requerimientos de compra, se realiza una revisión conjunta con todas las Áreas que integran la Oficina de Sistemas Informáticos y Modernización a fin de evaluar el stock de equipamiento disponible y la proyección de necesidades.

Mantenimiento correctivo

Incidentes producto del uso del equipamiento informático

Este procedimiento se enfoca en el tratamiento de fallas y/o anomalías en el equipamiento informático mediante la gestión de solicitudes de los agentes del MPF CABA a través de tickets en el sistema OMBÚ.

Para la gestión del mantenimiento correctivo, el Área de Soporte Técnico Informático cuenta con técnicos presenciales designados geográficamente en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en función de la cantidad de usuarios que prestan servicio en cada dependencia del MPF CABA.

Una vez que se recibe una solicitud, un supervisor del Área de Soporte Técnico Informático asigna a un técnico para la gestión del requerimiento en la dependencia correspondiente. En algunos casos, cuando se requiere la sustitución de un componente o dispositivo, el técnico lo reemplaza in situ.

Procedimiento para la gestión de incidentes

En caso de fallas y/o anomalías respecto al funcionamiento del equipamiento informático:

1. El agente del MPF CABA debe realizar una solicitud mediante el módulo tickets en el sistema OMBÚ detallando falla y/o anomalía en el funcionamiento del equipamiento informático.
2. Una vez que un supervisor del Área de Soporte Técnico Informático recibe la solicitud, se asigna un técnico para la gestión del ticket.
3. El técnico asignado debe evaluar el orígen de la falla y/o anomalía:
    1. En caso de que la solicitud no implique reemplazo de equipamiento:
        1. El técnico asignado realiza las gestiones correspondientes para la resolución del incidente registrado.
    2. En caso de que la solicitud implique reemplazo de equipamiento:
        1. El técnico asignado realiza una solicitud de equipamiento.
        2. El supervisor del Área de Soporte Técnico Informático gestiona la solicitud de provisión.
        3. Se asigna un transportista para el traslado del equipamiento desde el almacén de provisión.
        4. Una vez que el técnico recibe el pedido, realiza el reemplazo del equipamiento defectuoso y da por finalizada la solicitud.

Backup de la Información - Departamento de Infraestructura de Redes y Servicios

Informáticos

Consideraciones generales

Definimos como Plan de Backup de la Información, a los diferentes métodos que se utilizan para resguardar un grupo o conjunto de archivos de datos o aplicaciones. A través de un monitoreo permanente que se realiza mediante distintas aplicaciones de gestión, se verifican los servicios y los equipos permitiendo un control detallado del volumen y estado de la información. Para poder tener un mejor control del resguardo de la información se definieron los siguientes tipos de backup:

- Documentos creados por el usuario
- Servicios de TI
- Aplicaciones internas (Software y Bases de datos)

Backups de Documentos creados por el usuario

- Los usuarios del MPF cuentan con dos discos virtuales para almacenar información:
    - Unidad: X
    - Unidad: Z
- La unidad X cumple la función de almacenamiento personal de información y sólo es accesible por el usuario asignado a este disco.
- La unidad Z cumple la función de almacenamiento grupal y es accesible por todo el personal asignado a la dependencia (o todos aquellos usuarios autorizados) de forma tal de poder compartir información.
- Toda la información que el usuario guarde en esas unidades virtuales se considera necesaria y deberá ser resguardada.
- Los documentos guardados por el usuario en las unidades locales de cada PC/Notebook NO forman parte del plan de backups.
- El backup de las unidades X y Z se realiza en forma diaria (incremental), y mensualmente un backup (full) a través de la herramienta Veeam Backup de máquinas virtuales implementada en el mes de octubre de 2017. La información resguardada es almacenada en un storage exclusivo para dicho servicio.
- Paralelamente a esta opción, cada file server (servidor de archivos) tiene activada la opción de shadow copy, que se realiza tres veces al día, lo que permite la recuperación en forma rápida de una versión anterior de un archivo o carpeta, evitando de esta manera el daño irreparable que ocasiona el borrado NO intencional o algunos virus del tipo ransomware. Para ello se definieron los siguientes periodos:
    - Backup diario (se ejecuta a las 20hs)

    - Backup mensual (se ejecuta los primeros días de cada mes)
    - Shadow copies 7am, 12pm, 17pm

Backups de Servicios de TI

Los servicios de TI en cada sitio se ejecutan sobre servidores virtuales dedicados. Cada servidor virtual tiene una función específica y por lo tanto una frecuencia distinta de backup.

Servicios de TI incluidos en el plan de Backup

- En cada sitio hay al menos dos controladores de dominio (DC) los cuales se resguardan en un backup diario incremental y un full mensual.
- Servicios de impresoras, hay uno por sitio y se resguardan mensualmente.
- Servicio de Terminal Server, uno en el sitio de Paseo Colón utilizado para conexiones remotas de determinados usuarios y se resguarda mensualmente.
- Servicios de DNS (resolución de nombres), dos equipos en Paseo Colón resguardados mensualmente.
- Servicio de control de Access Points en Paseo Colón resguardado mensualmente.
- Servicios de Proxy (acceso a páginas web), un equipo por sitio resguardado mensualmente.
- Servicios de Correo electrónico, dos equipos principales en Mitre con resguardo diario, uno en Paseo Colón y otro en Combate de los Pozos con resguardo semanal para envío de correos internos.

Backups de Aplicaciones internas

- Se consideran aplicaciones internas a:
    - CLOUD (Documentos compartidos en forma remota)
    - OMBU (Sistema de gestión administrativa)
    - KIWI (Sistema de gestión jurisdiccional)
    - PayRoll (Sistema de gestión de recursos humanos)

    - Sitios web MPF
- Las aplicaciones internas se encuentran montadas sobre servidores virtuales y las mismas están bajo el régimen de la aplicación Veeam Backup. En paralelo se realiza backup de los sitios web y las bases de datos de manera full en una unidad externa con el objetivo de contar con esquemas de doble contingencia. El backup se realiza sobre las bases de datos y directorios completos de las aplicaciones que correspondan.
- El proceso de backup de estas aplicaciones es realizado directamente por personal del Departamento de Infraestructura de Redes y Servicios Informáticos capacitado en las herramientas utilizadas, sin previa intervención de los usuarios.
- El monitoreo constante y las alertas recibidas vía mail permiten un accionar de inmediato en caso de presentarse inconvenientes.
- El backup de estos datos se realiza en forma cíclica estableciendo los siguientes periodos:
    - Diario
    - Semanal
    - Mensual
- También se encuentra implementado como resguardo un réplica de la base de datos de Kiwi que se realiza en forma online en otro sitio, de forma tal de poder continuar operando rápidamente ante una caída de los equipos.

Procedimiento para la solicitud de recuperación de documentos de usuarios

Condiciones

1. Solo se podrán recuperar los documentos que se encuentren almacenados en los discos virtuales X y Z.
2. El único canal habilitado para solicitar la recuperación de documentos es el sistema OMBÚ a través de un ticket de servicio técnico 123.

Acciones

1. El usuario que requiera la recuperación de documentos deberá realizar una solicitud en el sistema OMBU mediante el módulo Tickets indicando el detalle de los archivos que correspondan.
2. El usuario deberá indicar en qué unidad (X/Z) se encontraba el archivo solicitado.
3. De ser posible detallando el directorio completo y la fecha de la última modificación efectiva, con el objetivo de facilitar la búsqueda del documento.

4. Una vez que un supervisor del Departamento de Infraestructura de Redes y Servicios Informáticos recibe la solicitud, se asigna un técnico para la gestión del ticket.
5. El técnico asignado ejecutará el proceso de recuperación de información correspondiente según la información proporcionada por el usuario requirente.
6. El técnico asignado informará mediante el ticket del sistema OMBÚ el resultado de la recuperación de la información solicitada al usuario requirente y dará por finalizada la gestión.

From:
https://manuales.mpfciudad.gob.ar/ - **Manuales**

Permanent link:
https://manuales.mpfciudad.gob.ar/procesos_de_soporte_osiym_compras_y_contrataciones

Last update: **2023/04/03 18:05**