

ANEXO 2 AL CONVENIO DE COORDINACIÓN PARA CONJUNTAR ACCIONES Y RECURSOS PARA CONTRIBUIR EN LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO MÉXICO CONECTADO EN EL ESTADO DE SINALOA, SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (LA "SCT") Y EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE SINALOA (EL "EJECUTIVO ESTATAL")

**PROCEDIMIENTO DE INTERACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS
PARA EL REPORTE Y ATENCIÓN DE INCIDENTES DE FALLA,
REQUERIMIENTOS DE SERVICIO Y SOLICITUDES DE CAMBIO**

1. GLOSARIO

- **CAS.** El centro de atención de servicios.
- **CSIC.** La Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la SCT.
- **CIMOV.** El Centro Integral de Monitoreo y Verificación de Niveles de Servicio del CAS, cuyo objetivo es monitorear las diferentes redes de la CSIC y vigilar el cumplimiento de niveles de servicio acordados con los diferentes operadores de servicios que contrata la CSIC.
- **Conectividad:** La forma a través de la cual uno o varios dispositivos se conectan a una red de transmisión de datos.
- **MCS.** La Mesa Central de Servicios, instancia del CAS que ejecuta los procesos de administración de incidentes, administración de problemas, solicitudes de cambios, administración de solicitudes de servicio, así como el control y validación de servicios para los sitios provistos por la SCT. El CIMOV es un instrumento independiente de la MCS e interactúa con ésta.
- **Proveedor.** La persona física o moral con la cual la SCT haya celebrado contrato(s) para la instalación, administración y operación de servicios de conectividad.
- **Reporte.** La solicitud o notificación generada por cualquier responsable técnico a la MCS para realizar cualquiera de las actividades previstas en este anexo. Los reportes y sus respuestas podrán realizarse y serán válidas por correo electrónico a la dirección cas@mexicoconectado.gob.mx o bien por vía telefónica al número 01-800-900-0014.

- **Servicio(s) o servicio(s) de conectividad.** El o los servicios contratados por la CSIC para brindar conectividad a los sitios, los cuales son sufragados con fondos provenientes del Fideicomiso Público de Administración e Inversión 2058, por lo que la CSIC solo podrá prestarlos u ofrecerlos siempre y cuando los contratos de servicios correspondientes sigan vigentes y el Fideicomiso referido cuente con los recursos suficientes para su pago.
- **Responsable técnico.** El responsable del sitio designado por el Ejecutivo Estatal.
- **Sitios:** Los edificios y espacios públicos que se determine, conforme a los Lineamientos, que deban recibir conectividad a través del Proyecto.

2. OBJETIVO Y ALCANCES

Este documento proporciona las directrices generales relativas a la gestión de los servicios de conectividad que la CSIC proporcione a los sitios del Ejecutivo Estatal, y establece los procedimientos generales para la atención de incidentes de falla, atención a requerimientos y solicitudes de cambio relativos a los servicios de conectividad.

El presente documento resulta aplicable al servicio de la MCS y al monitoreo de los servicios de conectividad.

3. POLÍTICA DE REPORTE Y ATENCIÓN DE INCIDENTES DE FALLA

El CAS, a través de la MCS, será el único punto de contacto de los responsables técnicos para el reporte y atención de los incidentes de falla de los servicios de conectividad.

El soporte de primer nivel será suministrado por la MCS, como punto único de contacto y control de los reportes de falla.

La MCS, a su vez, canalizará los reportes a la mesa de atención de incidentes de segundo nivel del proveedor correspondiente, por lo que es necesario que el responsable técnico se sujete a los procedimientos definidos en esta sección para el correcto registro, seguimiento, control, atención y cierre de los reportes de incidentes de falla.

Para la atención de un incidente de falla de los servicios de conectividad, el responsable técnico deberá comunicarse a la MCS a través de los siguientes medios:

Correo electrónico: cas@mexicoconectado.gob.mx

Vía telefónica: 01-800-900-0014

La MCS dará seguimiento a los reportes e informará oportunamente al responsable técnico el avance de la solución que el proveedor correspondiente informe.

El CIMOV podrá supervisar el estado que guarden los servicios de conectividad y dará seguimiento a su disponibilidad, informando oportunamente al Ejecutivo Estatal sobre su utilización, por medio de los parámetros mínimos que se mencionan a continuación:

- Ancho de banda utilizado por sitio
- Alertas
- Estatus del servicio en cada sitio
 - Listado de sitios con servicio
 - Listado de sitios sin servicio

4. PROCEDIMIENTO GENERAL DE REPORTE DE INCIDENTES DE FALLA

Cuando el responsable técnico detecte una falla, deberá contactar a la MCS por alguno de los medios especificados en el numeral anterior.

El responsable técnico deberá proporcionar la siguiente información:

- Breve explicación de la falla
- Clave de identificación del sitio
- Persona que reporta
- Teléfono actualizado del sitio
- Correo electrónico actualizado de la persona que reporta
- VSAT-ID. (en caso de aplicar)
- Dirección
- Horario de servicio

El responsable técnico deberá colaborar con la MCS para llevar a cabo el diagnóstico de primer nivel.

La MCS no podrá escalar el incidente a ningún proveedor si no se realiza el diagnóstico de primer nivel, por lo que la colaboración del responsable técnico es imprescindible.

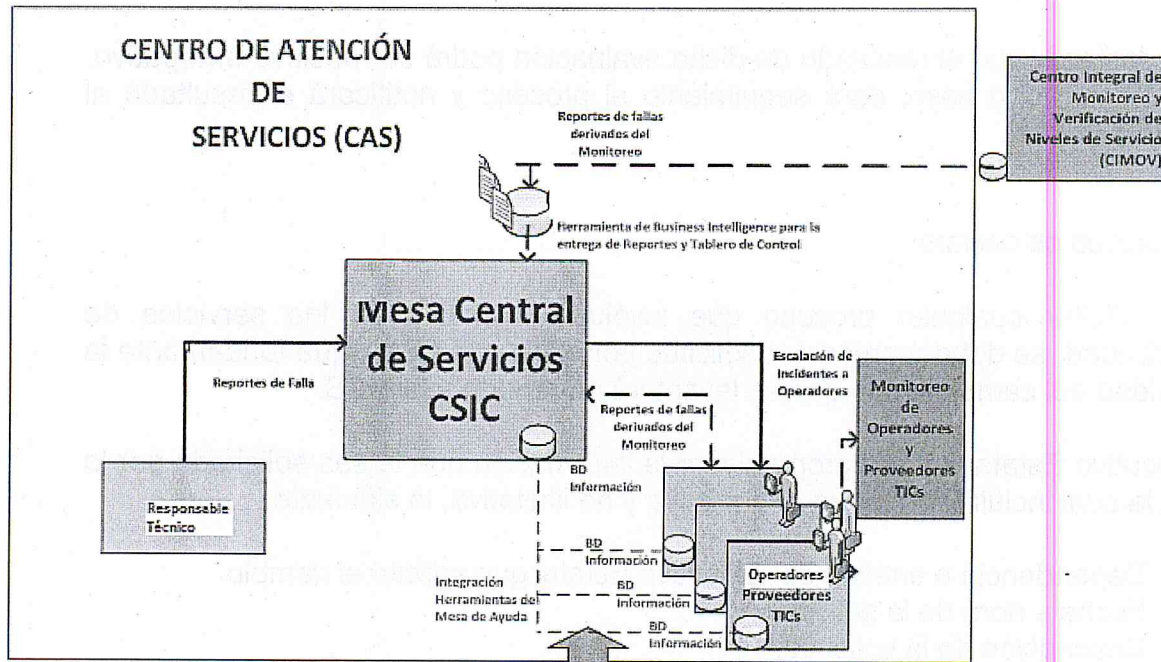
Si la falla no es resuelta mediante el diagnóstico de primer nivel, la MCS procederá a escalar el reporte de falla al proveedor correspondiente para su resolución, e informará al responsable técnico el número de reporte con el cual el proveedor atenderá dicho incidente hasta su solución.

El CAS, a través de la MCS, dará seguimiento a la atención de la falla por parte del proveedor correspondiente hasta su solución final.

La MCS atenderá las 24 horas los 365 días del año, conforme a este anexo.

5. INTERACCIÓN ENTRE RESPONSABLES TÉCNICOS Y LA MCS PARA EL REPORTE Y ATENCIÓN DE INCIDENTES DE FALLA

- a) Los responsables técnicos se comunican a la MCS para reportar un incidente de falla.
- b) La MCS valida los datos del responsable técnico y registra el incidente asignando un número de ticket.
- c) Al realizar un reporte, los responsables técnicos reciben una notificación por el mismo medio con el número de ticket, para que puedan dar seguimiento a su reporte.
- d) En los reportes clasificados como falla, la MCS ejecuta, con la colaboración del responsable técnico, los procedimientos y pruebas de diagnóstico / solución de primer nivel.
- e) En caso de que la falla no pueda ser resuelta a través de la ejecución de los procedimientos y pruebas de diagnóstico / solución de primer nivel, la MCS escalará el incidente al proveedor o los proveedores correspondientes.
- f) Una vez resuelta la falla, la MCS valida con el responsable técnico para proceder al cierre del reporte.



6. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SERVICIO

Es la solicitud que podrá realizar el Ejecutivo Estatal para la instalación de nuevos sitios, para ser beneficiados con conectividad a través del Proyecto.

La solicitud deberá ser enviada por oficio a la CSIC, de lo que se levantará un reporte a la MCS, la cual recibirá y registrará las solicitudes de servicio, asignando un número de solicitud de servicio único, que se utilizará para hacer referencia a la solicitud.

El Ejecutivo Estatal deberá proporcionar la información que le sea solicitada por la MCS, la cual incluirá, de forma enunciativa y no limitativa, la siguiente:

- Identificador del sitio y dirección.
- Datos de contacto de quien reporta.
- Dependencia o entidad del Ejecutivo Estatal a la que corresponde el sitio.
- Copia de acuse del oficio dirigido a la CSIC sobre la solicitud de instalación de nuevos sitios.

La MCS dará la atención de primer nivel de la solicitud de servicio y coordinará el procedimiento de escalamiento a los niveles superiores. Dicha solicitud pasará por un procedimiento de evaluación y validación de los sitios por parte de la CSIC.

Cabe destacar que el resultado de dicha evaluación podrá ser positivo o negativo. La MCS, en todo caso, dará seguimiento al proceso y notificará el resultado al Ejecutivo Estatal.

7. SOLICITUD DE CAMBIO

Para solicitar cualquier proceso que involucre cambios en los servicios de conectividad, se deberá presentar solicitud por oficio a la CSIC, que fundamente la necesidad del cambio, de lo que se levantará un reporte a la MCS.

El Ejecutivo Estatal deberá proporcionar la información que le sea solicitada por la MCS, la cual incluirá, de forma enunciativa y no limitativa, lo siguiente:

- Dependencia o entidad del Ejecutivo Estatal que solicita el cambio.
- Fecha y hora de la solicitud.
- Descripción de la solicitud.
- Urgencia e impacto estimado de la solicitud de cambio.
- Copia del acuse del oficio de solicitud de cambio enviado a la CSIC.

La MCS dará la atención de primer nivel de la solicitud de servicio, coordinará la solicitud a los niveles superiores y notificará al responsable técnico la autorización o denegación de la solicitud de cambio.

8. MODIFICACIONES A LO ESTABLECIDO EN ESTE ANEXO

Los procedimientos especificados en este anexo pueden cambiar o tener ajustes, en cuyo caso la CSIC notificará por escrito las modificaciones y éstas entrarán en vigor a partir del momento de la notificación.

APÉNDICE A
DATOS DE LOS RESPONSABLES

1. Responsable técnico principal del Ejecutivo Estatal

Nombre:	Ing. Rafael Macías Fuentes
Cargo:	Jefe del Departamento de Telecomunicaciones de la Secretaría de Innovación Gubernamental
Correo electrónico:	
Teléfono oficina: Teléfono móvil:	(667) 758 70 00 ext. 1071

2. Responsable técnico secundario del Ejecutivo Estatal

Nombre:	Ing. Ana Lucía Rochin Gutiérrez
Cargo:	Director de la Unidad de Seguimiento
Correo electrónico:	ana.rochin@sinaloa.gob.mx ;
Teléfono oficina: Teléfono móvil:	(667) 758 70 00 ext. 1569

3. Datos del responsable de la administración de los contratos de servicios de conectividad

Nombre:	Ing. Patricia Cobilt Catana
Cargo:	Directora General Adjunta de Integración de Contenidos "B".
Correos electrónicos:	pcobilt@sct.gob.mx
Teléfonos:	(55) 5723 9300 ext. 12904

4. Datos del Responsable del CAS de la CSIC

Nombre:	Ing. Adolfo Pedro Camarena Rentería
Cargo:	Director de e-Economía
Correos electrónicos:	acamaren@sct.gob.mx
Teléfonos:	(55) 5723 9300 ext. 12717



ANEXO A
LEY DE INGRESOS

Artículo 1.º El presente Reglamento tiene por objeto:

1.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

2.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

3.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

4.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

5.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

Artículo 2.º El presente Reglamento tiene por objeto:

1.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

2.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

3.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

4.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

5.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

Artículo 3.º El presente Reglamento tiene por objeto:

1.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

2.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

3.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

4.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

Artículo 4.º El presente Reglamento tiene por objeto:

1.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

2.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

3.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.

4.º Establecer las bases para la recaudación de los impuestos que gravan a las personas físicas y morales.