



# COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



<b>COMUNICACIONES</b> SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES	<b>UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b> <b>UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>
<b>SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS</b>	
<b>- 6 DIC. 2022</b>	
Hora: <b>17:25</b>	
Recibió:	

Unidad de Administración y Finanzas  
Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones  
Dirección Coordinadora de Innovación y Desarrollo Tecnológica

Oficio número 5.4.2.- 136 /2022

Ciudad de México a 07 de diciembre de 2022  
Asunto: Atención a similar SICT/2022/037.

Carlos Rafael Aguilar Chávez.  
Representante Común del Consorcio  
Contrato 713-UTIC-LPN-001-22  
Presente

Me refiero a su similar de número SICT/2022/037 de fecha 25 de octubre 2022, mediante el cual solicita apoyo para mejorar la atención de lostickets. A continuación, le informo sobre lo solicitado.

1. Que los sistemas de ventanilla única y E-licencias tengan acceso a la NAS, NAS2 y Content Manager.

Se le informa que actualmente se cuenta con un Item-Type específico para el equipo de desarrollo y QA, con el cual podrán hacer pruebas de carga y descarga de imágenes de prueba; siempre y cuando estas no superen los 10 Kb.

Por lo anterior, se les solicita que tramiten los accesos correspondientes, haciendo referencia a los siguientes:

- i. Nombre del Item-Type: UTICDev
- ii. IP: 10.33.141.252
- iii. Puerto: 7020

Respecto al acceso a la NAS y NAS2, le informo que no se provea acceso a dicho elemento, debido a que esas herramientas son de uso exclusivo para el ambiente Productivo, al cual ustedes como proveedores no accedan.

2. Proporcionar a nuestro personal una cuenta de servicio con permisos de lectura para NAS/Biométricos por medio de un cliente (IP, Usuario y Contraseña).

Se informa que este requerimiento no podrá ser atendido ya que en todo momento se debe observar el cumplimiento con la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y en el repositorio pueden existir datos sensibles.

3. Tener comunicación directa con el usuario que levanta el ticket con la finalidad de aclarar puntos de la afectación que se reporta, para ello se requiere habilitado en



extensión y que nos proporcione su número de extensión y el horario en que nos podemos comunicar.

Relativo a esta solicitud se requiere que se siga el siguiente orden para contactar a los usuarios:

- i. Primero deberá registrar en GLPI la duda específica, para su atención y conservación de histórico mediante dicha plataforma. Con el objetivo de agilizar el proceso, se solicita que registre en el ticket como 'Observador', al personal de mesa que levantó el requerimiento.
  - ii. Segundo, contactará mediante correo electrónico al usuario para aclarar su duda, no omitiendo poner en copia al Subdirector responsable de la aplicación. Es importante que dicho correo quede registrado en GLPI, lo que permitirá tener un histórico completo y trazable.
  - iii. Por última instancia, se podrá realizar una llamada telefónica a través de los Subdirectores responsables de la aplicación.
4. **Girar sus apreciables instrucciones de forma que los tickets contengan mínimo la información que ese requisito en la plantilla de Formato de Incidencia.**  
La herramienta GLPI incorpora el formato de captura de incidente con los datos señalados. Sin embargo, y con el objetivo de acelerar el proceso, se solicitará a las Mesas registren el mayor detalle posible dentro del formato de Incidencia.
5. **Nos sea proporcionado un listado actualizado de las URL de los sistemas en QA y las cuentas de servicio para acceder a las bases de datos con permisos de lectura y escritura (usuario y contraseña).**  
Esta información se proporcionó desde el inicio del contrato, sin embargo, se adjunta actualizada la información solicitada.
6. **Que nuestro personal cuente con códigos actualizados para la ambientación en local.**  
Así como en el cuestionamiento anterior, el personal de la fábrica tiene acceso al repositorio de GITLAB, herramienta institucional de versionado de código.
7. **Contemos con la documentación sobre el diseño técnico arquitectura de los sistemas y de los diagramas de entidad relación con el fin de identificar las fallas en los sistemas.**  
Toda la información existente referente a los sistemas, se encuentra disponible en línea, a través de la plataforma institucional GITLAB. En particular para los diagramas actualizados Entidad-Relación de las bases de datos, se realiza una consulta directa en el gestor de datos, por lo que compartiremos dicho esquema bajo demanda de ustedes.
8. **No sean proporcionados los datos actualizados en los ambientes de QA.**  
Toda la información existente referente a los sistemas ya esta en posesión de su equipo de trabajo y/o esta disponible en la plataforma GITLAB.
9. **Nos proporcionen los permisos en la base datos del sistema de ventanillas de DWH\_SCT de acuerdo a la matriz de solicitud de acceso.**



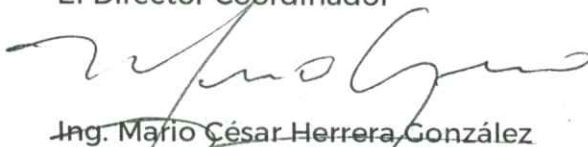


Favor de solicitar el permiso a través del proceso establecido y que es de conocimiento de su equipo de trabajo.

Por último, aprovecho la oportunidad para recordar que es urgente y necesario dar cumplimiento a todos los requisitos señalados, para todos y cada uno de los equipos de cómputo utilizados en el servicio contratado, que requieran conectarse a la red de datos de la Secretaría.

Sin más por el momento aprovecho la ocasión para externarle un saludo cordial.

Atentamente  
El Director Coordinador



**Ing. Mario César Herrera González**

Elaboró: Mtro. José Antonio Rulfo Zaragoza  
Revisó: Mario César Herrera González

Folio: E7130022-~~755~~ 698

