



Pulsar para ver mapa de procesos

Pulsar para ver Relaciones

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
CIC-06	GESTIÓN DE INCIDENCIAS	02.02	23/03/2015	CIC
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Actualización Recursos Humanos.		
Misión	El objetivo de la Gestión de Incidencias es la gestión de los eventos y sucesos que provocan la degradación y/o pérdida del servicio TI y que no son parte del servicio acordado (incidentes) y el reestablecimiento del servicio acordado lo antes posible y con el mínimo impacto.			
Alcance	Empieza: Notificación y registro del incidente. (Herramienta de Gestión de Gestión de Servicios TIC). Incluye: Clasificación y distribución, investigación y diagnóstico, definición de la solución, consulta de la Base de datos del Conocimiento, escalado horizontal, reparación. Termina: Cierre de la incidencia y envío de encuesta de satisfacción de calidad.			
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
- Contactos con los usuarios. - Eventos de monitorización. - CMDB. - DB de incidentes. - DB de problemas. - SLAs. - Catálogo de servicios.	- Autorregistro y autorresolución por parte del usuario. - Detección y registro del incidente. - Clasificación y soporte inicial. - Asignación y escalado. - Investigación y diagnóstico. - Reparación y resuperación. - Cierre del incidente. - Generar petición de cambio para resolución del incidente.	- Comunicación al usuario con incidente resuelto. - BD de incidentes. - RFC. - Información de gestión. - Información de la existencia de un problema. - Encuestas satisfacción de los usuarios.	- Comisión de Garantía Interna de Calidad del CIC.	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
- Espacios habilitados en el CIC. - Programa informático de gestión de petición de Servicios, de inventario y de discovery tools. - Base de datos del conocimiento. (KB). - Base de datos de elementos de configuración (CMDB).	- Jefe de Soporte y Gestión de Incidencias - Personal del CIC. - Relaciones responsables de servicios y Coordinador de Equipamientos, Aulas y Laboratorios	- Partes de resolución de incidencias. - Documento de Prestación de servicios. - Normativa UPO.	- Grabación ciclo de vida del incidente. - Grabación y tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios. - KB (Base de datos del Conocimiento).	
PROCESOS RELACIONADOS	INDICADORES	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
- Gestión de Capacidad - Gestión de Disponibilidad y Continuidad - Gestión de Seguridad - Gestión de Configuración - Gestión de Problemas	- CMI: DOC_CIC-51_SGS_CMI.doc (http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp)	- Criterios para la elaboración de soluciones de incidencias, problemas, cambios... - Planificación y organización de las tareas de la Gestión de Incidencias. - LLAMADAS 954977903 - VISITAS CIC - INCIDENTES Y PETICIÓN SERVICIOS	fjdiaper@cic.upo.es	

SOLICITUD DE SERVICIOS, INCIDENCIAS, EVENTOS, CONSULTAS, PETICIONES

