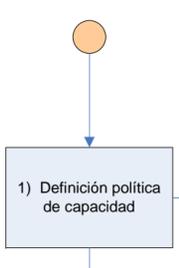
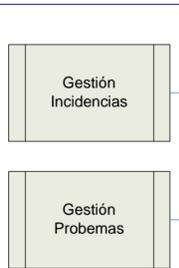
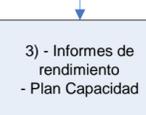
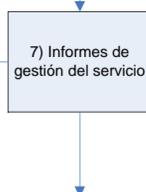


Pulsar para ver mapa de procesos

Pulsar para ver Relaciones

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO	
CIC-12	GESTIÓN DE LA CAPACIDAD	03.00	BORRADOR (15/12/2015)	CIC	
Descripción de Cambios sobre edición anterior		V02.01: Actualización norma ISO/IEC: 20000. V03.00: Revisión completa del proceso. Incluir la parte más operativa del proceso.			
Misión	La Gestión de la Capacidad es la encargada de que todos los servicios TI se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada.				
Alcance	Empieza: Asegurar que existe capacidad en todas las áreas de IT, a un coste justificable, y suficiente para las capacidades actuales y futuras. Incluye: Requerimientos del usuario o por el estudio proactivo de las capacidades del negocio y de los servicios. Termina: Realización de informes y planes de capacidad				
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR		
- Definición, revisión del plan de capacidad. - Informes de gestión de capacidad. - Cambios en la estrategia, tecnología, que afectan a la capacidad del servicio. - Incidencias, problemas relacionadas con la capacidad - Nuevos requisitos para el servicio.	- Elaboración del Plan de Capacidad (por servicio) - Monitorización, análisis, ajustes e implementación de la capacidad de los componentes asociados al servicio - Aportar información a otros procesos relacionados: gestión de nivel de servicio, gestión entrega, gestión financiera, gestión de incidentes y de problemas. - Realización de informes de capacidad y rendimiento de los servicios. - Administrar la base de datos de la capacidad (CDB). - Implementación de mejoras, en su caso.	- Plan de capacidad (individual por servicio) - Informes de rendimiento y cargas de trabajo. - Dimensionamiento de aplicaciones. - Umbrales definidos y alarmas. - Cambios necesarios en la capacidad en línea con los requisitos definidos. - Recomendaciones para mejoras de los servicios.	Comisión SGS		
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS		
- Personal CIC - Infraestructuras TI: edificios - Elementos de la configuración. - Herramientas de monitorización de los sistemas propias o común (OSMIUS).	Coordinadores de los Servicios. Dirección CIC	- Plan de Capacidad de los servicios. - Política de Capacidad del SGS. - Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) - Catálogo de Servicios	- CMDB. - OSMIUS - Petición solicitud de servicios. - Informes de gestión de la capacidad.		
PROCESOS RELACIONADOS	INDICADORES	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE		
- Gestión de Disponibilidad/Continuidad - Gestión de Seguridad - Gestión de Problemas - Gestión de Incidencias - Gestión de Cambios - Gestión de Nuevos Servicios - Gestión de Informes	- CMI: DOC_CIC-51_SGS_CMI.doc (http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp)	- Ocupación de memoria, disco, etc., de los sistemas - Ocupación de los anchos de banda existentes - Planificación de nuevos accesos. - Entradas y salidas en las interfaces	Responsable SGS		
CAPACIDAD					
Dirección CIC (Director y Jefes de Servicios)	Jefes de Gestión y Técnicos del CIC y del CSU	Comisión SGS	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
			- Política de capacidad - Plan de Capacidad	1) la Dirección definirá la política de capacidad de los servicios TIC. 2) En línea con la Política de Capacidad, se establecerá un Plan de Capacidad por servicio, que recoja las demandas actuales y previsiones futuras y que permita ir detectando y ajustando las necesidades de recursos adicionales para el servicio (humanos, técnicos, financieros). El Plan de Capacidad ser revisará anualmente.	
				2) En esta fase se monitorizan la capacidad de los servicios en base a las relaciones con los procesos de gestión de incidencias, problemas, disponibilidad y continuidad, seguridad. Además, para cada componente de los servicios se establecerá los elementos a monitorizar: sistemas, almacenamiento, memoria disco, usuarios concurrentes, etc...En definitiva monitorizar los recursos claves.	
			- BD Capacidad	4) Resultado de la monitorización se obtienen informes de situación, que se almacenan como históricos, y se recogerán en la revisión anual del Plan de Capacidad. La BD Capacidad es el almacén de medidas de capacidad.	
				5) Resultado del análisis de los informes de rendimiento pueden detectarse mejoras a implementar para garantizar los requisitos y compromisos de capacidad acordados y reflejados en el SLA. Se realiza el Plan de mejora de capacidad del servicio. Este plan de mejora puede ser también resultado de la revisión del Plan de Capacidad	
				6) Definición de nuevos requerimientos de capacidad que llevará a suponer un cambio en los componentes del servicio, y que debe ser gestionado con la correspondiente solicitud de Cambio (RFC).	- RFC
				7) En esta fase se procede la Planificación la nueva capacidad del servicio en base a los requerimientos evaluados. Se actualiza la BD de la Capacidad.	
				8) Se generan informes de gestión de los servicios anualmente en los que se incluyen los resultados de las medidas de capacidad más relevantes, así como los resultados de la revisión del plan de capacidad.	- Informes servicio