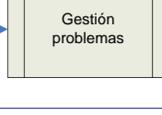
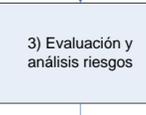
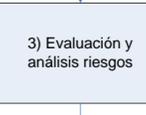
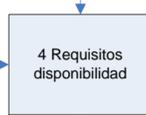
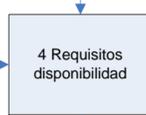
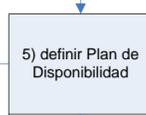
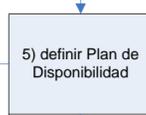
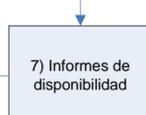
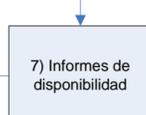


Pulsar para ver mapa de procesos

Pulsar para ver Relaciones

CODIGO	PROCESO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO	
CIC-14	GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD	02.02	15/12/2015	CIC	
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Actualización norma ISO/IEC: 20000.			
Misión	Proceso responsable de ofrecer unos niveles de disponibilidad adecuados a las necesidades de los clientes y unos niveles de funcionamiento acordados tras una contingencia.				
Alcance	<b>Empieza:</b> A partir de los requerimientos acordados en los SLA. <b>Incluye:</b> Planificación y diseño y la monitorización de la efectividad de las recomendaciones para el alcance de la disponibilidad acordada. <b>Termina:</b> Medición e informes. Revisión de los Planes actuales				
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petición de la Dirección.</li> <li>- Negociación de un SLA.</li> <li>- Incumplimiento de disponibilidad.</li> <li>- Revisión Plan de Disponibilidad.</li> <li>- Riesgos.</li> <li>- SLAs.</li> <li>- Información de incidentes y problemas.</li> <li>- RFC.</li> <li>- CMDB.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Disponibilidad.</li> <li>- Evaluación de Riesgos.</li> <li>- Determinar requisitos de disponibilidad.</li> <li>- Diseñar para disponibilidad y recuperación.</li> <li>- Verificar seguridad.</li> <li>- Planificar las paradas.</li> <li>- Generar Plan de Disponibilidad.</li> <li>- Investigar y mejorar la disponibilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de disponibilidad.</li> <li>- Directrices de diseño de la disponibilidad y arquitectura.</li> <li>- Informes de seguimiento de disponibilidad.</li> <li>- Registros de monitorización.</li> <li>- Plan de paradas planificadas. PSO.</li> <li>- Resultados técnicos investigación incidentes.</li> </ul>	- Comisión SGS		
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios habilitados en el CIC.</li> <li>- B.D. Catalogo Servicios TIC.</li> <li>- Implementación pruebas, implantación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefes de Servicio CIC</li> <li>- Coordinadores de áreas</li> <li>- Jefes de Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento de Análisis y Evaluación de riesgos.</li> <li>- Documento de medidas de prevención y contingencia.</li> <li>- Documento de Planes de recuperación.</li> <li>- Documento de evaluación de daños.</li> <li>- Base de datos de los elementos de configuración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Disponibilidad.</li> <li>- Plan de paradas planificadas.</li> <li>- Incidentes de disponibilidad.</li> <li>- SLAs.</li> </ul>		
PROCESOS RELACIONADOS	INDICADORES	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de Nivel de Servicios</li> <li>- Gestión de Incidencias</li> <li>- Gestión de Problemas</li> <li>- Gestión de la Seguridad</li> <li>- Gestión de la Capacidad</li> <li>- Gestión del Riesgo</li> <li>- Gestión de Nivel de Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CMI: DOC_CIC-51_SGS_CMI.doc (<a href="http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp">http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp</a>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios utilizados por la Comisión de SLAs.</li> <li>- Número de Usuarios</li> <li>- Número de Servicios</li> <li>- Componentes del servicio</li> <li>- Incidencias.</li> <li>- SLR</li> </ul>	Coordinadores de áreas Responsable SGS		
CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD					
Dirección CIC (Director y Jefes de Servicios)	Jefes de Gestión y Técnicos del CIC y del CSU	Comisión Calidad/CAB	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
			- Política de disponibilidad	1) La Dirección del CIC (Director y Coordinadores) junto con la Dirección de la UPO (Vicerrectorado TIC y Gerencia), definirán las políticas de disponibilidad de los servicios.	
		 		2) En esta fase del proyecto, se establecen relaciones con los procesos de gestión que nos dan información de la disponibilidad de los servicios en torno a los incidentes, problemas, capacidad y seguridad.	
				3) En esta fase se realiza la evaluación, análisis y gestión del riesgo asociados a los servicios. Es importante contar con herramientas y metodologías para el análisis y gestión del riesgo.	- BD RIESGOS
				4) Se procede a petición de nuevos servicios o servicios modificados a establecer los requisitos de disponibilidad.	
			- Plan de Disponibilidad	5) Esta fase se inicia con la definición del Plan de Disponibilidad.	
				6) Implantación de medidas de disponibilidad y contramedidas justificadas. (definir calendario de pruebas y mejoras de disponibilidad).	
				7) Se ejecutan informes de disponibilidad a la dirección.	