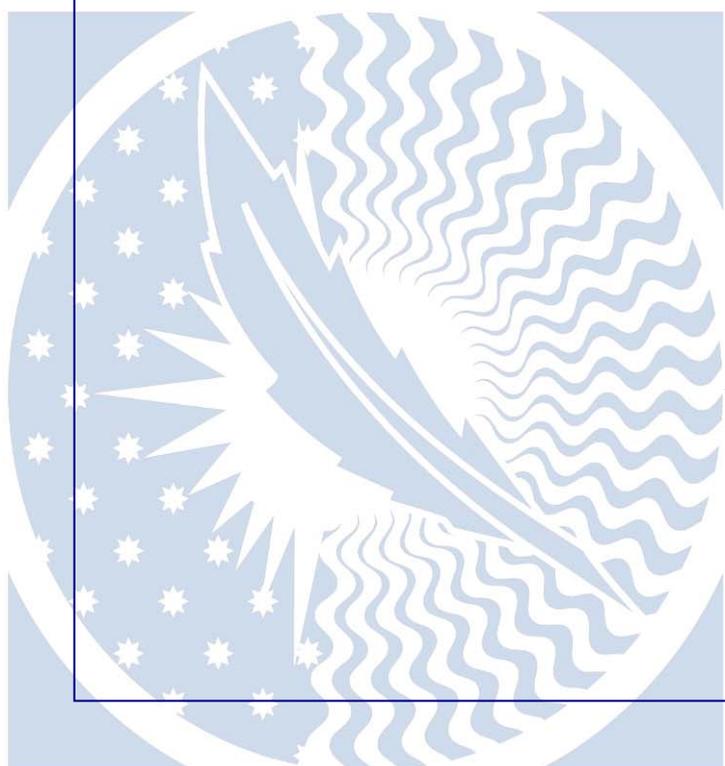


U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE
S E / I L L A

POLÍTICA DE CAMBIO Y SERVICIOS MODIFICADOS

Requisitos Generales del SGS



Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación
Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)

Título	Política de Cambio y Servicios Modificados		
Nombre del Fichero	DOC_CIC_PoliticadeCambioyServiciosModificados.doc		
Autor	Dirección CIC.		
Versión	v04r00	Fecha Versión	9/3/2015
Aprobado por	Dirección CIC	Fecha Aprobación	19/3/2015
Fecha próxima revisión programada	9/3/2016		

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN:

Nombre y Apellidos	Puesto
Comisión de SGS	
Personal CIC	
Alicia Troncoso Lora	Vicerrectora

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	RFC	Cambios realizados

1. Política de cambio.

Conforme al Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad, de 31 de octubre de 2006, por el que se aprueba la Normativa de Usos de los Servicios y Recursos Informáticos y de Comunicación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, la Política de cambio del Centro de Informática y Comunicaciones, para el logro de la Mejora del Servicios que presta a la Comunidad Universitaria y la consecución de los mejores resultados en relación a todos los grupos de interés, se basa en los siguientes principios:

- La solicitud de cambio (RFC) es el desencadenante principal de la actividad del proceso de gestión del cambio, y la persona encargada es el promotor del cambio.
- Garantizar que los cambios tienen definido y documentado su alcance.
- Los cambios deben ser planificados en base a la prioridad (impacto del cambio, urgencia del cambio) y al riesgo asociado al cambio.
- Diseñar e implementar acciones eficientes para la distribución e instalación de Cambios para los servicios TIC. (planificación, clasificación, entorno de pruebas, entorno de producción).
- Asegurar que sólo son aprobados los cambios que proporcionan beneficios para la gestión de la organización.
- Asegurar que hay financiación económica para llevar a cabo el cambio propuesto.
- Asegurar que los cambios a las configuraciones pueden ser verificados durante la implementación del cambio.
- Asegurar que cuando sea requerido, el plazo para la implementación de los cambios es supervisado y mejorado.
- Asegurar el mantenimiento de la lista de cambios planificados. (FSC).
- Aprobar el contenido exacto y plan de presentación para el lanzamiento (gestión de la entrega) en colaboración con los Cambios autorizados y programados.
- Cuando todos los trabajos de implantación y despliegue se dan por finalizados por el proceso de gestión de entregas, se procederá a la evaluación de los resultados del cambio.
- Comunicar y gestionar las expectativas del Cliente durante la planificación y presentación de los nuevos cambios.

Esta política de cambio será de aplicación a los servicios TIC gestionados desde el CIC y será controlado por:

- El Comité de cambios, que deberá reunirse periódicamente para analizar y eventualmente aprobar las solicitudes de cambio, y revisar la lista de cambios planificados. En los cambios considerados menores basta con el VB de la Dirección, a propuesta del Jefe de Gestión de Cambios.
- Al Comité de Cambios deberán pertenecer de forma permanente el Director del CIC, los Jefes de Servicio y el Jefe de Gestión de Cambios y Problemas, y de forma transitoria, el coordinador del servicio afectado por el cambio y los técnicos implicados en dicho cambio.
- La dirección del CIC, según los Planificado en los presupuestos de TIC de la UPO, deberá aprobar la financiación para llevar a cabo los cambios aprobados.
- Desarrollar esta política dentro del marco del SGS.

2. Servicios Modificados.

La Dirección del CIC, podrá considerar que algunos de los cambios propuestos se consideren como servicios modificados, en base a:

- El resultado de la entrega del cambio tenga una repercusión en alta en la Comunidad Universitaria. (Cambio de plataforma del Aula Virtual, Cambio en la plataforma de mensajería electrónica Web, cambio en el SSID de la conexión inalámbrica, cambio de ubicación del CSU, ...).
- Cambios por consideración de la alta dirección, en concordancia a las líneas estratégicas de servicios TIC de la UPO. (cambio del portal Web de la UPO, cambio del DUPO, cambios en la Sede Electrónica, ...)
- La financiación económica del cambio deba ser aprobada por la alta dirección de la UPO, ya que conlleva una inversión económica no contemplada en los presupuestos de gastos de la Universidad.

Conforme a estos criterios, si la dirección considera que el cambio es un servicio modificado se deberá tener en cuenta lo siguientes:

- Responsabilidades y autorizaciones de las actividades para el diseño, desarrollo y transición del servicio modificado.
- Las actividades a realizar por el CIC y por los terceros implicados.
- La comunicación a las partes interesadas.
- Los recursos técnicos, humanos, de información y financieros.
- La planificación de fechas y sus revisiones (Project).
- Identificación, evaluación y gestión de riesgos técnicos, humanos y financieros.
- Las relaciones y dependencias con otros servicios.
- Plan de pruebas.
- Plan de aceptación del servicio a desplegar a producción.
- Evaluación de los resultados previstos mediante formulas medibles.

Así mismo si la dirección considera retirar un servicio, deberá ser planificado conforme a fechas, eliminación de información, componentes del servicio, documentación, transferencia de datos.