



**ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS, MANTENIMIENTO Y EFICIENCIA
ENERGÉTICA**

Procedimiento 406-P08-02

Gestión de entrega y despliegue (SGS)

**Consolidado el 14-11-2019
por PAVON FERNANDEZ, JOSE LUIS**

**Validado el 08-01-2020
Por HINOJOSA LIZANA, MARIA DE LOS ANGELES**

**Generado por: PAVON FERNANDEZ, JOSE LUIS
en fecha: 09/01/2020 11:46**

Servicios asociados:

- 1) 406-S01-05 - Servicio de control de instalaciones y eficiencia energética
- 2) 406-S02-03 - Servicio de mantenimiento de los sistemas eléctricos
- 3) 406-S03-02 - Servicio de mantenimiento de climatización
- 4) 406-S04-02 - Servicio de mantenimiento general
- 5) 406-S05-02 - Servicio de mantenimiento de ascensores
- 6) 406-S06-02 - Servicio de planimetría
- 7) 406-S07-02 - Servicio de infraestructuras e instalaciones

Tareas vinculadas:

- 1) Operacional: 406-08-T01: Definición y revisión de la Política de entrega del área
- 2) Operacional: 406-08-T02: Actualizar la CMDB de los planos de las instalaciones de la UPO

Introducción

El proceso de Gestión de entrega y versiones pretende desde el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética, controlar, gestionar, liberar y distribuir los elementos que configuran las instalaciones, manteniendo una visión completa de los cambios en las infraestructuras e instalaciones así como el apoyo a otros procesos del sistema de gestión de servicios.

Objeto y Alcance

El objetivo de la Gestión de Entrega y Despliegue es controlar, gestionar, liberar y distribuir el hardware y/o software (Power Studio SCADA) en el ambiente de trabajo real, manteniendo una visión completa de los cambios en las infraestructuras e instalaciones así como el apoyo a otros procesos.

Empieza: Al recibir una solicitud de cambio por la gestión de cambios.

Incluye: Política de entregas. diseño y desarrollo, o pedido y compra. Construcción y Configuración de la actualización. Pruebas unitarias, de integración y aceptación y planificación del despliegue,

Termina: Lanzamiento de nueva versión, incluyendo comunicación, preparación y formación así como la distribución e instalación de la misma.

Definiciones

- SGS: Sistema de Gestión del servicio.
- SGIEE: Sistema de Gestión de la energía.
- IMEE: Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética.
- Proveedor del servicio: Organización/área que gestiona y proporciona uno o varios servicios a la comunidad universitaria.
- Acuerdo de nivel de servicio (SLA): Acuerdo documentado entre el proveedor de servicios de infraestructuras (IMEE) y los usuarios/clientes (comunidad universitaria)
- CSU-mantenimiento: Centro de Servicios de mantenimiento a Usuarios (en nuestro caso externalizado y centralizado en la dependencias del área de IMEE). Punto centralizado de recogida de todas las solicitudes relacionadas con los servicios ofrecidos desde el área de IMEE.
- Solicitud/Petición de servicio: Solicitud de información, consulta, de acceso a un servicio o un cambio previamente aprobado.
- Incidencia: Interrupción inesperada de un servicio, reducción en la calidad de un servicio o fallo de un elemento de la configuración que aún no ha tenido impacto en el servicio.
- Problema: Causa raíz de una o más incidencias.
- Cambio: Acción específica y planificada que alterará o tendrá un efecto sobre los servicios o las infraestructuras de las instalaciones de la UPO. En general, cualquier adición, eliminación, modificación o movimiento de uno o más elementos de la configuración (CI).
- CI: Elemento de la configuración. Cualquier elemento relacionado de las instalaciones e infraestructuras de la UPO. Los CI deben tener documentado las relaciones con los demás CI. Servicio de Planimetría.

Normativa y documentación referenciada

- UNE-EN ISO:50001, requisitos de un sistema de gestión de la energía.
- UNE ISO:20000, requisitos de un sistema de gestión del servicio.
- UNE 216501, Auditorías energéticas.
- Plan Estratégico de la UPO.
- Políticas de gestión del servicio:
(<https://www.upo.es/infraestructuras/sistemas-gestion/sgs/>).
- La Política y Objetivos de Calidad.
- Carta de Servicios de IMEE.
- Modelo de gestión y organización administrativa de la UPO.

Información para otras Autoridades de gestión

No aplica

Requisitos

No aplica

Obligaciones

No aplica

Desarrollo del procedimiento

1) Este proceso comienza con la planificación de nuevas entregas conforme a la política de entregas aprobadas en la UPO.

RFC con la transición autorizada por la gestión del cambio. Se activará procedimiento de emergencia en el caso que venga precedido por cambios de emergencia.

2) Se activará procedimiento de entrega de emergencia en el caso que venga precedido por cambios de emergencia.

3) Estudio y diseño de los elementos que componen el cambio requerido. (hardware y software).

Analizar la lista de cambios planificados. Se actualizará la lista de cambios planificados (FSC).

4) Construir el modelo en pruebas a raíz de los requerimiento del proyecto y/o cambios.

5) Configurar la versión de pruebas conforme a las relaciones con los demás elemento de configuración para el paso a producción. Se relazarán los test de pruebas.

6) Y 7) La comisión de calidad dará el VB para su pase a producción.

Se aceptará la versión y se procederá al lanzamiento de la versión aprobada.

8) Planificar despliegue de la entrega.

En los caso que proceda se desplegará desde IMEE.

9) se comunicará la nueva versión a la Base de datos del Conocimiento con la documentación necesaria.

10) Implantar la versión en producción y actualizar la CMDB. Servicio de Planimetría y Control de las Instalaciones a través de POWER STUDIO SCADA.

11) Comprobación de que la entrega se ha realizado perfectamente, si no proceder a la revisión del modelo implementado. Firma del acta de recepción de los cambios. Legalización de las instalaciones si procede.

Documentación y modelos

Este proceso tiene relación con la gestión de cambios (se debe cumplimentar los correspondientes RFC).

Una vez realizada la entrega de los servicios modificados, se deberá pasar la documentación correspondiente al servicio de planimetría para su actualización en la CMDB. (actualización de planos de instalaciones e infraestructuras).

Ficheros de documentación (adjuntados en anexo al documento)

1) Solicitud RFC

2) Política de entrega

Flujograma (se adjunta en anexo al documento)

7151201911140945.pdf

Indicadores asociados

1) IND_IMEE-01_01: Porcentaje de Proyectos y/o nuevos servicios ejecutados en el año sobre los planificados.

ANEXO: DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Flujograma

