

CODIGO	PROCESO	EDICCIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
IMEE-09	GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD	01.01	01/12/2014	IMEE
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Proceso operativo definido en el Mapa de Procesos del IMEE. Revisión procesos		
Misión	Proceso responsable de ofrecer unos niveles de disponibilidad y continuidad adecuados a las necesidades de los clientes y unos niveles de funcionamiento acordados tras una contingencia o denegación del servicio.			
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 y continuidad 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 y continuidad.</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 y continuidad.</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>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE.</li></ul>
INFRAESTRUCTURAS		RECURSOS HUMNOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"><li>- Espacios habilitados en IMEE.</li><li>- B.D. Catalogo Servicios de IMEE.</li><li>- Implementación pruebas, implantación.</li><li>- Plataforma Power Studio.</li><li>- Pilar (Análisis de riesgos y continuidad)</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Director de IMEE.</li><li>- Responsable de Gestión de Proyectos y Servicios y Responsable de Responsables servicios IMEE.</li><li>- Responsable de disponibilidad y continuidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Documento de Análisis y Evaluación de riegos.</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>
INDICADORES		FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"><li>- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.</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>	fceragu@admon.upo.es

CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD SERVICIOS

