

# Wiki\_&\_Services

**Wiki para Planes de  
Calidad en Servicios  
de Mantenimiento**

**Javier Canales Romero**

**15 de enero de 2017**

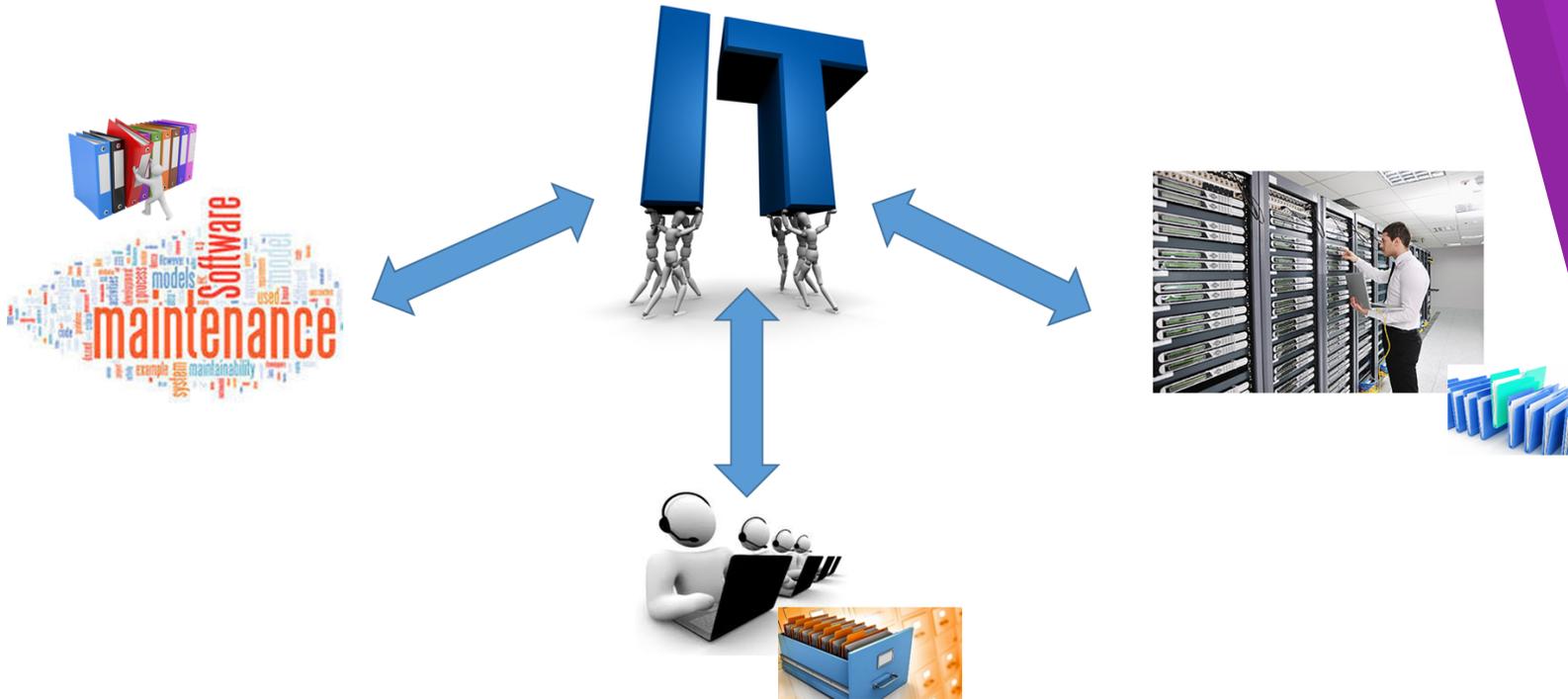


# ÍNDICE

- ▶ Introducción
- ▶ Plan de Proyecto
- ▶ Desarrollo Producto

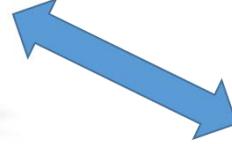
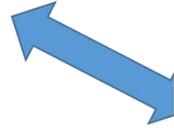
# Introducción

## Tipos de Servicios TI



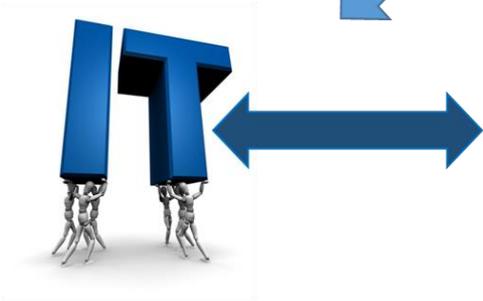
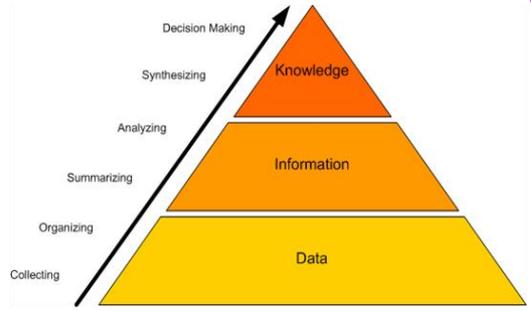
# Introducción

## Heterogeneidad proveedores



# Introducción

## Possible solución



# Plan de Proyecto

## Propuesta PFC



Figura 14 - Ciclo de vida del Servicio



# Plan de Proyecto

## Hitos



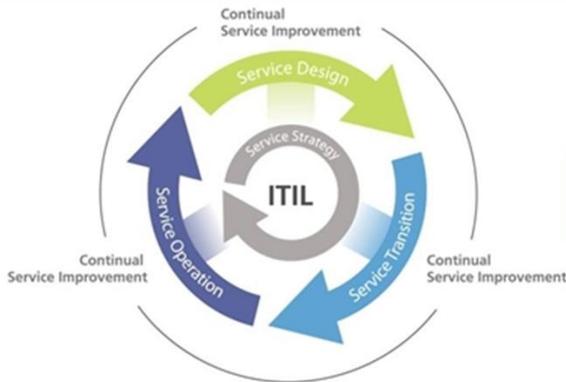
- ▶ PAC 1; Plan de proyecto – 12/10/16
- ▶ PAC 2; Análisis y Diseño – 9/11/16
- ▶ PAC 3; Implementación – 23/12/16

# Desarrollo Producto

## Ciclo de Vida – Plan de Calidad



Figura 14 - Ciclo de vida del Servicio



- PFCCompany SM\_Wiki - Alcance del Servicio v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Definición y Medición Indicadores del ANS v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Gestión de la Capacidad y Demanda v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Gestión de la Continuidad del Servicio v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Gestión de la Disponibilidad v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Gestión de la Línea Base v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Gestión Económica v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Modelo de Relación v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Modelo Organizativo y Definición de Roles v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Gestión de Despliegues v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Gestión de Peticiones v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Gestión de Riesgos y Problemas v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Gestión de Versiones v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Gestión del Conocimiento v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Mejora Continua v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Monitorización de la Calidad v.1.0
- PFCCompany SM\_Wiki - Sistema de Priorización y Escalado v.1.0

# Desarrollo Producto

## Knowledge Management System (KMS)



Figura 14 - Ciclo de vida del Servicio

The screenshot displays the FOSWIKI web interface. At the top, the FOSWIKI logo is visible. Below it, the page title is "Wiki \_& Services: Repositorio para Servicios de Mantenimiento". The main content area is titled "Estado de los Servicios" and lists various service categories and their sub-items:

- Herramientas**
  - Crear tema nuevo
  - Indice
  - Buscar
  - Cambios
  - Notificaciones
  - Noticias RSS
  - Preferencias
  - Grupos
- Webs**
  - Main
  - Sandbox
  - System
- Servicios en \* Licitación**
  - Nueva Licitación
  - RFP
  - Ofertas
- Servicios en \* Transición**
  - Nueva Transición
  - Plan de Calidad
- Servicios en \* Curso**
  - Nuevo En Curso
- Servicios en \* Devolución**
  - Nueva Devolución
- Servicios \* Cerrados**
  - Nuevo Cerrado
- \* BEST PRACTICES**
  - Nueva Best Practice

At the bottom, there is a "Web Utilities" section with the following links:

- WelcomeGuest - for first time visitors
- Registration - become a Foswiki user
- WikiGroups - list of groups used for access control
- WebNotify - subscribe to an e-mail alert sent when topics change

# Desarrollo Producto

## Implementación (I)

Usted está aquí: Foswiki > Web Main > PFCLicitacion (31 Dec 2016, AdminUser)

### Licitacion de Servicios

El primer paso en todo Servicio es definir las condiciones de licitación.

Los **Servicios Ilicitados** o en fase de licitación son:

Buscado: **ServLicitacion** Número de temas: **3**

Identificador	Servicio	Tipo Servicio	Área	Responsable	Importe	Adjudic
<a href="#">ServLicitacion0000</a>	SM_Wiki	Aplicaciones	PFC	Javier Martí Pintanel	100.000 €	PFCProv

Número de temas: **1**

Las **RFP's** asociadas a los Servicios Ilicitados o en fase de licitación son:

Buscado: **ServLicitacionRFP**

Identificador	Servicio	TipoDocumento	Fecha	Aprobado
<a href="#">ServLicitacionRFP0000</a>	SM_Wiki	Global	30 December 2016 19:13:38	Si

Número de temas: **1**

Las **Ofertas** presentadas a los Servicios Ilicitados o en fase de licitación son:

Buscado: **ServOferta**

Identificador	Servicio	Proveedor	Fecha	Aceptada	Adjudicatar
<a href="#">ServOferta0000</a>	SM_Wiki	PFCProvider	31 December 2016 19:14:17	Si	Si

Número de temas: **1**

### PFCLicitacionRFPForm editar

Servicio	SM_Wiki
<u>TipoDocumento</u>	Global
Revisión	1.0
Creador	Javier Martí Pintanel
Fecha	30 December 2016 19:13:38
Aprobado	Si

### PFCOfertaForm editar

Servicio	SM_Wiki
Proveedor	PFCProvider
Fecha	31 December 2016 19:14:17
Aceptada	Si
Adjudicatario	Si

Usted está aquí: Foswiki > Web Main > PFCNuevaLicita

### PFCLicitacionForm editar

Servicio	SM_Wiki
<u>TipoServicio</u>	Aplicaciones
Área	PFC
Responsable	Javier Martí Pintanel
Importe	100.000 €
Adjudicatario	PFCProvider

# Desarrollo Producto

## Implementación (II)

### Transición de los Servicios

Una vez adjudicado un Servicio, debemos ejecutar la transición del Servicio.

En esta fase se debe realizar las siguientes actividades:

- Planificar el periodo de transición
- Agendar las reuniones de traspaso
- Establecer los Comités de Seguimiento y Control de la Transición
- Definición del Plan de Calidad

De todas estas actividades debe quedar registro documental para empezar a nutrir la Gestión del Conocimiento del Servicio

La **documentación** registrada asociadas a los Servicios que han pasado (o se encuentran) en fase de Transición es la siguiente:

Buscado: **ServTransicion** Número de temas: **18**

Identificador	Servicio	Etapas	Tipo Documento	Fecha	Aprobado	Creador
ServTransicion0000	SM_Wiki	Due_Diligence	Kick-Off	31 December 2016 19:49:13	No	PFProvider

Número de temas: **1**

La documentación de los **Planes de Calidad** para los Servicios es la siguiente:

Buscado: **ServTransicionPdc**

Identificador	Servicio	Proceso	Tipo Documento	Fecha	Aprobado	Creador
ServTransicionPdc0000	SM_Wiki	Gestión	Alcance del Servicio	31 December 2016 19:15:27	No	PFProvider
ServTransicionPdc0001	SM_Wiki	Gestión	ANS	31 December 2016 19:18:40	No	PFProvider
ServTransicionPdc0002	SM_Wiki	Gestión	Capacidad_Demanda	31 December 2016 19:22:26	No	PFProvider
ServTransicionPdc0003	SM_Wiki	Gestión	ContinuidadServicio	31 December 2016 19:23:51	No	PFProvider
ServTransicionPdc0004	SM_Wiki	Gestión	Disponibilidad	31 December 2016 19:24:58	No	PFProvider
ServTransicionPdc0005	SM_Wiki	Gestión	Linea_Base	31 December 2016 19:26:04	No	PFProvider
ServTransicionPdc0006	SM_Wiki	Gestión	G_Economica	31 December 2016 19:27:01	No	PFProvider
ServTransicionPdc0007	SM_Wiki	Gestión	Relacion	31 December 2016 19:28:06	No	PFProvider
ServTransicionPdc0008	SM_Wiki	Gestión	Organizativo_Roles	31 December 2016 19:29:23	No	PFProvider
ServTransicionPdc0009	SM_Wiki	Operativo	Despliegues	31 December 2016 19:37:36	No	PFProvider
ServTransicionPdc0010	SM_Wiki	Operativo	Peticiones	31 December 2016 19:38:43	No	PFProvider
ServTransicionPdc0011	SM_Wiki	Operativo	Riesgos_Problemas	31 December 2016 19:40:02	No	PFProvider
ServTransicionPdc0012	SM_Wiki	Operativo	Gestion_Configuracion	31 December 2016 19:41:21	No	PFProvider
ServTransicionPdc0013	SM_Wiki	Operativo	G_Conocimiento	31 December 2016 19:42:18	No	PFProvider
ServTransicionPdc0014	SM_Wiki	Operativo	Monitorizacion_Calidad	31 December 2016 19:43:22	No	PFProvider
ServTransicionPdc0015	SM_Wiki	Operativo	Priorizacion_Escalado	31 December 2016 19:44:21	No	PFProvider
ServTransicionPdc0016	SM_Wiki	Operativo	Mejora_Continua	31 December 2016 19:46:35	No	PFProvider

Número de temas: **17**

- PFCompany SM\_Wiki - Alcance del Servicio v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Definición y Medición Indicadores del ANS v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Gestión de la Capacidad y Demanda v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Gestión de la Continuidad del Servicio v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Gestión de la Disponibilidad v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Gestión de la Línea Base v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Gestión Económica v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Modelo de Relación v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Modelo Organizativo y Definición de Roles v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Gestión de Despliegues v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Gestión de Peticiones v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Gestión de Riesgos y Problemas v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Gestión de Versiones v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Gestión del Conocimiento v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Mejora Continua v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Monitorización de la Calidad v.1.0
- PFCompany SM\_Wiki - Sistema de Priorización y Escalado v.1.0

Usted está aquí: Fossilki - Web Main - PFCompany - ServTransicionPdc0011 (31 Dec 2016, AdminUser)

[PFTransicionPdcForm](#) [editar](#)

Servicio	SM_Wiki
Proceso	Gestión
TipoDocumento	ANS
Revisión	1.0
Creador	PFProvider
Fecha	31 December 2016 19:18:40
Aprobado	No
Aprobador	

Tomar a PFCompany

- PFCompany SM\_Wiki - Definición y Medición Indicadores del ANS v.1.0.pdf: SM\_Wiki: ANS

Attachments 1

i	Archivo adjunto	Acción	Tamaño	Fecha	Quién	Comentario
1	PFCompany SM_Wiki - Definición y Medición Indicadores del ANS v.1.0.pdf	administrar	476 K	31 Dec 2016 - 19:21	AdminUser	SM_Wiki: ANS

[Editar](#) | [Adjuntar](#) | [Vista de impresión](#) | [History: r1](#) | [Enlaces entrantes \(0\)](#) | [Ver texto wiki](#) | [Editar](#) | [Más acciones de tema](#)

# Desarrollo Producto

## Mejoras Futuras

**FOSWIKI**

Ústed está en: [Foswiki](#) > [Web: Main](#) > [PFCCompany](#) > [SanTomasPcForm](#) (17 Jan 2017, Administración)

**PFCTransitionPdForm** [editar](#)

Servicio	SM_WIKI
Proceso	Gestión
Tipodocumento	Alcance del Servicio
Revisión	1.0
Creador	PFCProveer
Fecha	31 December 2016 18:18:27
Aprobado	No
Aprobador	

Registrar cambios

Regreso a [PFCCompany](#)

**Registro de modificaciones**

Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCProveer	20/12/2016		

**Resumen**

Este documento describe el Alcance del Servicio para el Servicio de mantenimiento SM\_WIKI de PFCCompany

**Introducción**

**Objetivo**

El objetivo de este documento es definir el ámbito de prestación del Servicio de mantenimiento SM\_WIKI de PFCCompany (en adelante PFC), indicando:

- Qué módulos se encuentran incluidos dentro del Servicio.
- Las líneas de servicio que constan en el Servicio, es decir, qué actividades se van a realizar y cuáles son las tareas a realizar en cada actividad.
- La gestión de posibles cambios de alcance en el Servicio.

**Glosario**

- ANS: Siglas de Acuerdo Nivel de Servicio PFC Siglas de PFCCompany
- PFI: Siglas de Fase a Integración
- PSE: Siglas de Fase a Producción

**Descripción del Servicio**

**Alcance**

**Alcance inicial**

El alcance inicial del Servicio está compuesto por los siguientes módulos:

- Módulos de Foswiki:
  - Wiki\_A\_Servicios: Repositorio para el Servicio de Mantenimiento
  - Administración de la instancia de Foswiki

**Alcance futuro**

A futuro se integrará de forma progresiva cualquier web desarrollada dentro de la instancia

**Líneas de servicio**

En este apartado se describen las líneas del Servicio de mantenimiento SM\_WIKI de PFC, las actividades y tareas propias de cada una de ellas.

**Servicio SM\_WIKI**



**Hide TOC**

**Contenido**

- Registro de modificaciones
- Resumen
- Introducción
- Objetivo
- Glosario
- Descripción del Servicio
  - Alcance
    - Alcance inicial
    - Alcance futuro
  - Líneas de servicio
    - SM\_WIKI
      - Descripción
        - Actividades 1
        - Mantenimiento cont
          - Descripción
            - Actividades 1
          - Mantenimiento Evol
            - Descripción
              - Actividades 1
            - Mantenimiento Prev
              - Descripción
                - Actividades 1
              - Oficina de Soporte
                - Descripción
                  - Actividades 1
                - Asesoría Funcional
                  - Descripción
                    - Actividades 1
                  - Transferencia de Datos
                    - Descripción
                      - Actividades 1
                    - Operación
                      - Descripción
                        - Actividades 1
                      - Cambios de alcance
                        - Descripción
                          - Actividades 1

Las actividades y tareas detalladas en concepto de garantías de cumplimiento de los objetivos indicados, son un subconjunto de las actividades y tareas de las líneas de servicio de mantenimiento correctivo e mantenimiento preventivo según la naturaleza de la petición a tratar

**Cambios de alcance**

Durante la prestación del Servicio, se contempla la modificación del alcance del Servicio, tanto a nivel de ampliación o disminución de la capacidad, como por la incorporación o desincorporación de módulos o por la inclusión o exclusión de algún otro concepto de interés por parte de PFC. Los cambios de gestión indicados para acordar un mutuo acuerdo por PFC y PFCProveer: las condiciones de cambio de alcance, son los cambios del Servicio, cada una actuando de acuerdo a su proceso de gestión (PFCCompan SM\_WIKI - Modelos de Servicio)

- **Cambio factivo:** Es el tipo en el cual se registrará y se acordará las circunstancias que pueden dar lugar a un cambio de alcance del Servicio y las condiciones para formalizarlo.

En el caso de ser requerida una revisión del alcance del Servicio, habrá que asegurarse que se cubren todas o algunas de las siguientes actividades en función de que situación se requiere:

- Identificar petición
- Desarrollo de la capacidad
- Formación y Capacitación
- Prueba
- Establecimiento / Suspensión de ANS
- Actualización de los procesos y procedimientos

Además de estar actualizadas, durante todo el proceso habrá que analizar el alineamiento y revisión del marco contractual y establecer un nuevo contrato en caso de que aplique.

**ANEXOS**

Versión preliminar en formato PDF

- PFCCompan SM\_WIKI - Alcance del Servicio v 1.0.pdf (SM\_WIKI - Alcance del Servicio)

| # | Actividad alguna                                   | Acción      | Tamaño | Fecha               | Quién       | Comentario                     |
|---|--|-------------|--------|---------------------|-------------|--------------------------------|
| 1 | PFCCompan SM_WIKI - Alcance del Servicio v 1.0.pdf | administrar | 105.4  | 31 Dec 2016 - 18:18 | administrar | SM_WIKI - Alcance del Servicio |

Editar | [Alargar](#) | [Vista de impresión](#) | [Historial](#) | [11](#) | [Estadísticas estadísticas \(2\)](#) | [Ver todos los...](#) | [Editar](#) | [Más acciones de lista](#)

Resumen del tema: 17 Jan 2017, Administración

# Desarrollo Producto

## Demo

`Wiki_&_Services: Repositorio para Servicios de Mantenimiento`

`Bienvenido al repositorio de documentación para la gestión de Servicios`



**GRACIAS POR SU ATENCIÓN!**

Alguna pregunta?

Puedes encontrarme en [jcanalesr@uoc.edu](mailto:jcanalesr@uoc.edu)