



Wiki para Planes de Calidad en Servicios de Mantenimiento

Javier Canales Romero
Enginyeria d'Informàtica

Javier Marti Pintanel

enero de 2017

Copyright © 2017 Javier Canales Romero

Permission is granted to copy, distribute and/or modify this document under the terms of the GNU Free Documentation License, Version 1.3 or any later version published by the Free Software Foundation; with no Invariant Sections, no Front-Cover Texts, and no Back-Cover Texts.

A copy of the license is included in the section entitled "GNU Free Documentation License".

FICHA DEL TRABAJO FINAL

Título del trabajo:	Wiki para Planes de Calidad en Servicios de Mantenimiento
Nombre del autor:	Javier Canales Romero
Nombre del consultor:	Javier Martí Pintanel
Fecha de entrega (mm/aaaa):	01/2017
Área del Trabajo Final:	Sistemas de Gestión del Conocimiento
Titulación:	2n ciclo Eng. Informática 2003

Resumen del Trabajo (máximo 250 palabras):

Las áreas de TI de las organizaciones actuales están inmersas en un proceso de profesionalización a través de la procedimentación de sus actividades y la externalización de aquellas actividades críticas para el Negocio y que al área de TI les aporta un valor difícil de justificar a la dirección.

Dentro de este marco de trabajo destacan los Servicios de Mantenimiento, bien sean de aplicaciones de negocio, bien sean las propias infraestructuras que dan soporte a los Sistemas de Información.

El proceso de externalización de estos Servicios lleva años en ejecución pero siempre se ha caracterizado por su heterogeneidad tanto en el ámbito de los proveedores como en los requisitos de las propias direcciones de TI.

De este contexto surge el presente PFC, establecer un KMS que sienta las bases para la homogeneización en el tratamiento y generación de la documentación asociada al propio Servicio y que es constante durante todo el ciclo de vida de un Servicio de mantenimiento (independiente si es Aplicaciones o Infraestructuras).

Se aprovecha la creación de un KMS (con el soporte de una wiki), para desarrollar un Plan de Calidad (PdC) sobre un Servicio ficticio basado en ITIL v3 dando cobertura a los principales procesos de cualquier Servicio de mantenimiento.

Abstract (in English, 250 words or less):

The IT areas of the current organizations are immersed in a process of professionalization through the process of their activities and the outsourcing of those activities critical to the Business and that the IT area gives them a value difficult to justify to the management.

Within this framework, we highlight the Maintenance Services, either for business applications, or the infrastructures that support the Information Systems.

The process of outsourcing these services has been running for years, but has always been characterized by its heterogeneity both in terms of suppliers and in the requirements of the IT departments themselves.

From this context, the present PFC establishes a KMS that feels the bases for the homogenization in the treatment and generation of the documentation associated with the Service itself and that is constant throughout the life cycle of a Maintenance Service (independent if it is Applications Or Infrastructures).

It takes advantage of the creation of a KMS (with the support of a wiki), to develop a Quality Plan (PdC) on a fictitious Service based on ITIL v3 covering the main processes of any Maintenance Service.

Palabras clave (entre 4 y 8):

ITIL, Conocimiento, KMS, ANS, Servicio, Calidad, Proceso, wiki

Agradecimientos

En primer lugar debo la realización de este trabajo a mi mujer, Marga, sin su persistencia a mi mejora personal continua no hubiese tenido el pilar necesario para armarme de valor y disposición para culminar la carrera a través del presente PFC.

Recordar a mis hijos, Joel, Alex y Bet, sin su apoyo y sin su 'ya está papa...' me hubiesen faltado las sonrisas en los momentos nocturnos donde debía cambiar sus abrazos por sentarme en el ordenador a redactar este PFC.

Este trabajo no hubiese sido posible sin mis compañeros de trabajo que me han permitido ser un profesional con el conocimiento suficiente como para articular el PFC con el que finalizo mis estudios.

Y por último, destacar el apoyo de mi tutor Javier Martí Pintanel, primero me 'lío' para utilizar una Wiki y tener que recordar mis tiempos de programador, pero después ha sido un profesor guía, paciente, colaborador y motivador en los momentos de desfallecimiento cuando el PFC se complicó tanto en alcance, como en tiempo.

Gracias a todos vosotros, porque sin vosotros este PFC no hubiese podido llegar a buen puerto.

Índice

1.	Introducción	1
1.1.	Contexto y justificación del Trabajo	1
1.2.	Objetivos del Trabajo	1
1.3.	Enfoque y método seguido	1
1.4.	Planificación del Trabajo	2
1.5.	Breve resumen de productos obtenidos	3
1.6.	Breve descripción de los otros capítulos de la memoria	3
2.	Principios de ITIL	4
2.1.	Qué es un proceso?	4
2.2.	Qué es ITIL?	4
3.	Sistemas de Gestión del Conocimiento	10
4.	Análisis de Requisitos	12
4.1.	Requisitos Funcionales	12
4.2.	Requisitos No Funcionales	12
5.	Diseño y construcción	13
5.1.	Introducción a Foswiki	13
5.2.	Como programar en Foswiki	14
5.3.	KMS (Wiki_&_Services)	16
6.	Propuesta de evolución de la plataforma	26
7.	Conclusiones	28
8.	Glosario	29
9.	Bibliografía	30
10.	Anexos	31
10.1.	Guía de Instalación del KMS (Foswiki)	31
10.2.	Propuesta PFC	32
10.3.	Seguimiento PAC1	33
10.4.	Seguimiento PAC 2	35
10.5.	Seguimiento PAC 3	38
10.6.	Seguimiento Memoria	41
10.7.	Plan de Calidad (PdC) – PFCCompany SM_Wiki	42
10.7.1.	Alcance del Servicio	42
10.7.2.	Gestión de la Capacidad y Demanda	55
10.7.3.	Gestión de la Continuidad	66
10.7.4.	Gestión de la Disponibilidad	78
10.7.5.	Gestión de la Línea Base	85
10.7.6.	Gestión Económica	95
10.7.7.	Modelo de Relación	100
10.7.8.	Modelo Organizativo y Definición de Roles	113
10.7.9.	Definición y Medición de Indicadores del ANS	121
10.7.10.	Gestión de Peticiones	140
10.7.11.	Gestión de Versiones	160
10.7.12.	Gestión de Despliegues	169
10.7.13.	Gestión de Riesgos y Problemas	181
10.7.14.	Sistema de Priorización y Escalado	193
10.7.15.	Gestión del Conocimiento	204
10.7.16.	Monitorización de la Calidad	214
10.7.17.	Mejora Continua	226
	GNU Free Documentation License	236

Lista de figuras

Figura 1 - Dedicación PFC	2
Figura 2 - Diagrama Gantt PFC	2
Figura 3 - Componentes de un proceso	4
Figura 4 - Ciclo de Vida (ITIL)	5
Figura 5 - Ciclo de vida del requisito	5
Figura 6 - Estructura organizativa del marco ITIL	7
Figura 7 - Formulario de Licitación	14
Figura 8 - Código HTML (form licitación)	15
Figura 9 - Llamada a templates	15
Figura 10 – Form RFP-Licitación ; estructura de datos	16
Figura 11 - Template RFP-Licitación	16
Figura 12 - Ejemplo de ordenación (tabla resultados)	16
Figura 13 - Main Wiki_&_Services	17
Figura 14 - Ciclo de vida del Servicio	17
Figura 15 - Formulario Alta Licitación	18
Figura 16 - Formulario Alta RFP	19
Figura 17 - Attachment de ficheros	19
Figura 18 - Formulario Alta Oferta	20
Figura 19 - Visión general de la Licitación	20
Figura 20 - Detalle de la info de la Licitación	20
Figura 21 - Formulario Alta doc. Transición	21
Figura 22 - Formulario Alta doc. PdC	23
Figura 23 - Visión general de la Transición	24
Figura 24 - Detalle de la info de la Transición	24
Figura 25 - Formulario Alta doc. Best Practice	25
Figura 26 - Visión general de los docs de Best Practices	25
Figura 27 - Parseado (doc. Alcance Servicio)	26
Figura 28 - IP máquina virtual	31
Figura 29 - Fichero configuración IP	31
Figura 30 - Planificación PAC1	33
Figura 31 - Riesgos PAC1	34
Figura 32 - Dedicación PFC	35
Figura 33 - Árbol WIKI (ciclo de vida)	35
Figura 34 - Árbol WIKI (estructura RFP)	36
Figura 35 - Árbol WIKI (estructura PdC)	36
Figura 36 - Planificación PAC2	37
Figura 37 - Riesgos PAC2	37
Figura 38 - Main PAC3	38
Figura 39 - Planificación PAC3	40
Figura 40 - Riesgos PAC3	40
Figura 41 - Planificación Memoria	41
Figura 42 - Riesgos Memoria	41

1. Introducción

1.1. Contexto y justificación del Trabajo

Las áreas de TI de las organizaciones actuales están inmersas en un proceso de profesionalización a través de la procedimentación de sus actividades y la externalización de aquellas actividades críticas para el Negocio y que al área de TI les aporta un valor difícil de justificar a la dirección.

Dentro de este marco de trabajo destacan los Servicios de Mantenimiento, bien sean de aplicaciones de negocio, bien sean las propias infraestructuras que dan soporte a los Sistemas de Información.

El proceso de externalización de estos Servicios lleva años en ejecución pero siempre se ha caracterizado por su heterogeneidad tanto en el ámbito de los proveedores como en los requisitos de las propias direcciones de TI.

De este contexto y mi experiencia personal de 20 años como profesional de las TI dedicado siempre a Servicios de mantenimiento de software y en particular los 10 últimos como Jefe de Proyecto Senior surge el presente PFC, establecer un KMS que sienta las bases para la homogeneización en el tratamiento y generación de la documentación asociada al propio Servicio y que es constante durante todo el ciclo de vida de un Servicio de mantenimiento (independiente si es se trata de Aplicaciones o Infraestructuras).

1.2. Objetivos del Trabajo

El presente PFC persigue concienciar a las organizaciones de TI y a sus profesionales de los siguientes puntos:

- La importancia de tener procedimentado el proceso de adquisición de Servicios de IT a proveedores
- La fiabilidad y homogeneidad que aporta a una organización TI la centralización de la documentación de sus diferentes Servicios, que no necesariamente han de encontrarse externalizados
- La simplificación en la Gestión del Conocimiento de las organizaciones que dan las herramientas tipo *wiki* existentes en el mercado
- Proponer un Plan de Calidad (PdC) de un Servicio ficticio orientado a la Gestión de Software orientado sobre ITIL v3

1.3. Enfoque y método seguido

El enfoque del presente PFC ha seguido las siguientes líneas directrices;

- **Selección de la plataforma wiki**; se han seguido las indicaciones del tutor y se ha elegido Foswiki que ha dado buenos resultados en otros PFCs
- **Análisis**: Se planifica la implantación de la wiki con las fases standard de un desarrollo de software.

Para el desarrollo del PdC se estudian los procesos ITIL y se establece la estructura de documentos a generar

- **Desarrollo plataforma:** Implementación del producto, a partir de una imagen de Foswiki sobre una máquina virtual
- **Desarrollo PdC:** Implementación en papel del Plan de Calidad de un Servicio ficticio
- **Documentación:** este apartado está centrado en la memoria e incorpora:
 - Introducción a ITIL v3, el esqueleto básico para entender la construcción del PdC
 - Introducción al KM.
 - Descripción del producto desarrollado en el PFC

1.4. Planificación del Trabajo

Al tratarse de un PFC personal, el presente proyecto será ejecutado por una única persona.

Para el desarrollo del presente PFC se identifican las siguientes partidas con la siguiente dedicación (en horas);

Wiki para Planes de Calidad en Servicios de Mantenimiento		09/11/2016
<i>Coste económico (en horas) del PFC</i>		
Actividad		Dedicación (h)
GESTIÓN		86
ANÁLISIS		20
DISEÑO		20
IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS		88
PLAN de IMPLANTACIÓN		14
DOCUMENTACIÓN		72
TOTAL PFC		300

Figura 1 - Dedicación PFC

Desde el punto de vista logístico se necesitarán los siguientes recursos;

- Ordenador para el desempeño del PFC
- Paquete ofimático para el desarrollo de la documentación
- Plataforma de virtualización → Oracle VirtualBox
- Plataforma Wiki → Foswiki

La planificación general para el desempeño del PFC será la siguiente;

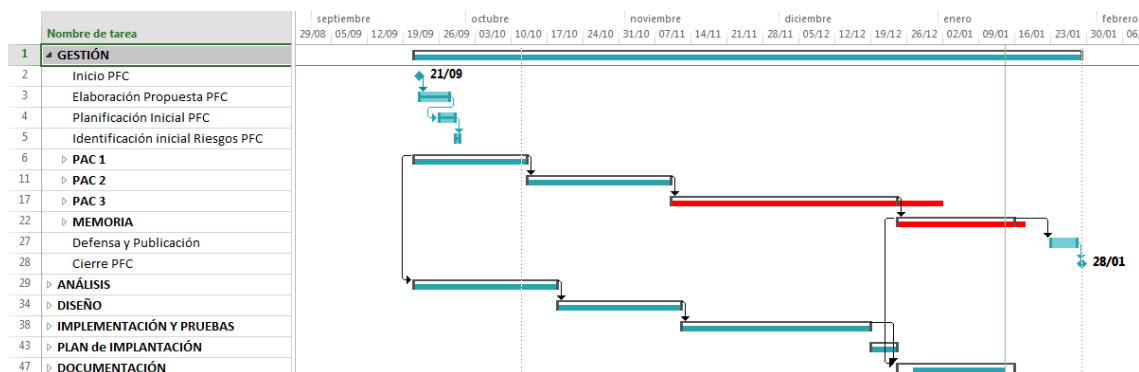


Figura 2 - Diagrama Gantt PFC

1.5. Breve resumen de productos obtenidos

- Se entregará un **producto** formado por:
 - Máquina Virtual (.ova) con la customización de Foswiki necesaria para este PFC
 - KMS; con el árbol de contenidos que dará el soporte digital al proceso de Gestión de Conocimiento para adquisición de Servicios TI objeto del presente PFC
 - PdC; sobre un servicio ficticio que cubrirá todos los procesos de ITIL que podemos tener en un Servicio TI
- **Memoria:** Documento con toda la información referente al trabajo
- **Presentación:** Guía resumen sobre la memoria del PFC y que debe permitir realizar la defensa del mismo

1.6. Breve descripción de los otros capítulos de la memoria

- **Principios de ITIL;** introducción general a las *best practices ITIL* y sus principales procesos
- **Sistemas de Gestión de Conocimiento;** que es el conocimiento y su importancia para las organizaciones
- **Análisis de Requisitos;** descripción del alcance del PFC
- **Diseño;** soluciones adoptadas para la implementación de los requisitos del PFC
- **Construcción;** Definición de la implementación técnica del PFC
- **Propuesta de evolución;** Definición de aquellos requisitos que finalmente han quedado fuera del alcance del presente PFC y otras mejoras/evolutivos identificados durante en proceso de construcción

2.Principios de ITIL

2.1. Qué es un proceso?

- Un proceso es un conjunto de actividades combinadas para obtener un determinado resultado
- Las entradas y salidas están bien definidas
- Una organización puede mejorar estableciendo normas y midiendo resultados respecto de ellas
- Se definen claras responsabilidades y se nominan personas a cargo de las mismas, evitando indefiniciones y conflictos



Figura 3 - Componentes de un proceso

Hay que distinguir claramente los siguientes conceptos:

- Procesos y procedimientos: el qué y el cómo
- Roles y responsabilidades (funciones y tareas): el quién y sus obligaciones

2.2. Qué es ITIL?

- ITIL (**Information Technology Infrastructure Library**) es la referencia de marco de mejores prácticas más aceptada en el mundo para la administración de servicios de tecnología de información
- Fue desarrollada por sectores públicos y privados con el fin de conjuntar las mejores prácticas a nivel mundial
- El organismo propietario de esta referencia de estándares es la OGC (Office of Government Commerce), una entidad independiente de la tesorería del gobierno británico
- ITIL es una **colección de documentos públicos** que contienen un **modelo de referencia** basado en **procesos** y en las **mejores prácticas** de la industria, que permite la administración de servicios de una organización de TI con calidad y a un costo justo.
- Proporciona un método probado para la planeación, diseño, e implantación de procesos, roles, y actividades especificando las referencias apropiadas entre ellos, así como las líneas de comunicación que deben existir entre ellos

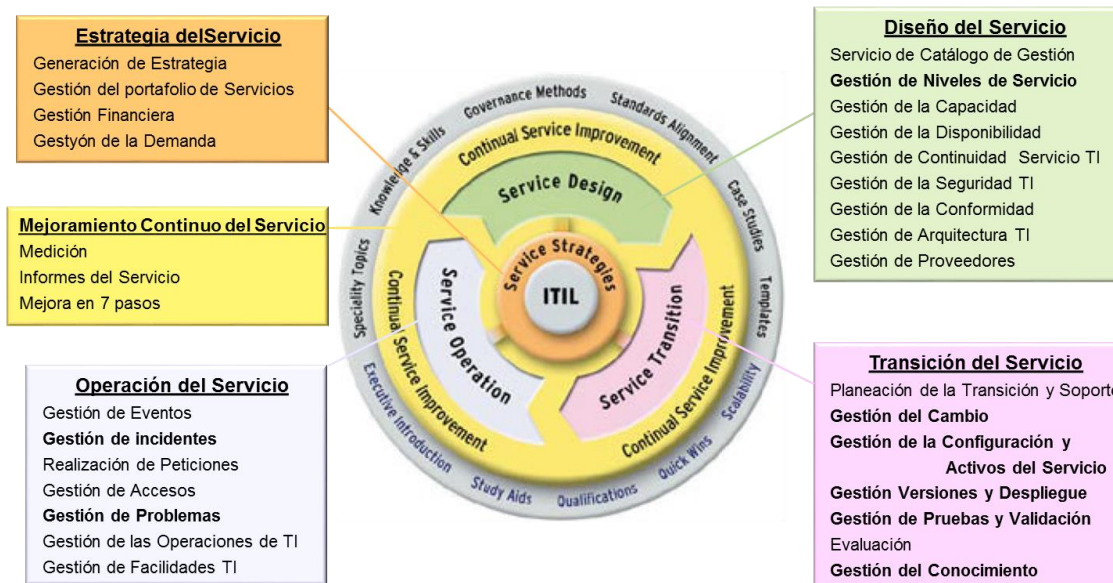


Figura 4 - Ciclo de Vida (ITIL)

El diagrama ilustra cómo el ciclo de vida el servicio se inicia desde un cambio en requisitos del negocio:

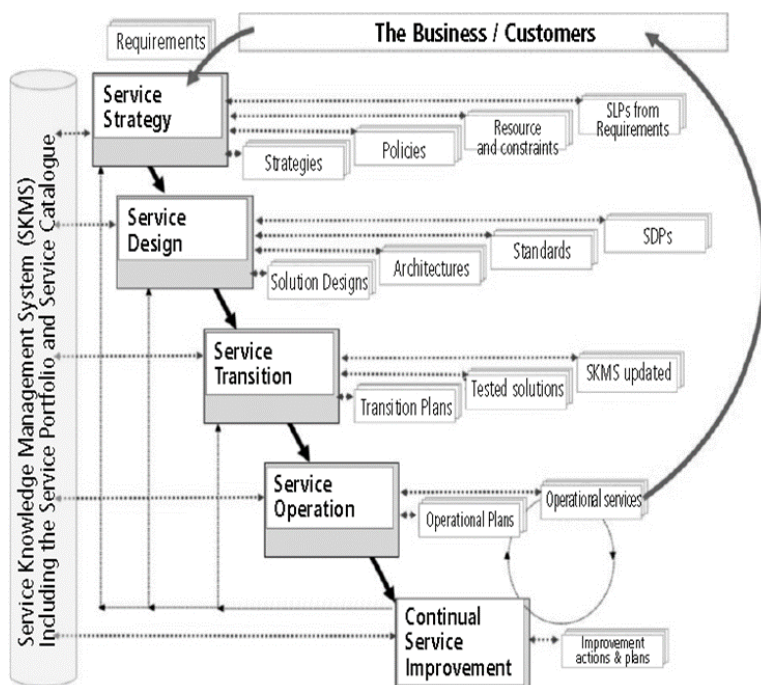


Figura 5 - Ciclo de vida del requisito

1. Estos requisitos son definidos y acordados dentro de la estrategia del Servicio de etapa dentro de un paquete de nivel de servicio y un conjunto definido de productos del negocio.
2. Esto pasa a la etapa de diseño de servicios donde una solución de servicio se produce junto con un Paquete de Servicio de Diseño (SDP), que contiene todo lo necesario para tenerlo a través de las restantes etapas del ciclo de vida.
3. El SDP pasa a la etapa de transición de servicios, donde el servicio es evaluado, probado y validado, y el Servicio del Sistema de Gestión del Conocimiento es actualizado. El servicio hace la transición al entorno vivo, donde entra a la siguiente fase.
4. La fase de Operación del Servicio es donde se presta en sí el servicio.
5. Siempre que sea posible, la Mejora Continua del Servicio identifica las oportunidades de la mejora de las deficiencias o fallos en cualquier punto de cualquiera de los del ciclo de vida etapas.

Cuando se piensa en un Servicio es cuando se evalúa la implementación de un proyecto bajo las best practices de ITIL.

El objetivo de ITIL es alinear los servicios de TI al negocio de la empresa, es decir, que la respuesta del área de TI reaccione coordinadamente según el negocio lo requiera, porque abarca las diferentes áreas y procesos.

Por tal razón, considerar la prestación de un Servicio acompañado de las prácticas de ITIL es fundamental y ayuda a minimizar en cualquier

organización la labor de sensibilización y de diagnóstico porque se aparece de forma clara la necesidad de estandarizar los procesos de gestión de los Servicios.

Proceso ITIL	Alcance
Gestión de Incidentes	Centralizar todo tipo de petición asociados al proyecto, hacer seguimiento y responder al usuario. La función de Help Desk hace parte de este proceso.
Gestión de Problemas	Manejar el ciclo de vida de los problemas y tratar de prevenirlos en el proyecto.
Gestión de Cambios	Controlar los cambios tanto por cambio de requisitos del proyecto como por resolución de problemas
Gestión de Pruebas	Punto de unión que debe tenerse con los equipos de desarrollo, para que fluya del dominio de desarrollo al de operación
Gestión de Versiones	Proteger el ambiente de producción y que los componentes son los correctos
Gestión de Configuración	Mantener la información acerca de los ítems tanto de los ambientes que se manejen, desarrollo, pruebas, producción. la configuración de desarrollo
Gestión de Conocimiento	Recolectar y compartir conocimiento sobre el proyecto y mejorar la respuesta ante incidentes
Gestión de SLA	Para asegurar que los acuerdos son apropiados y cumplidos. Su razón de ser es fundamental porque se encarga de mantener y mejorar gradualmente la calidad de los servicios de TI alineados con el negocio

En caso de adoptarse ITIL como marco de referencia en el Departamento TI de una organización, se adaptarán los procesos definidos, los cuales contienen los aspectos relevantes, para que en caso que sea necesario, se detallen los procesos. Los procesos se adecuarán a las necesidades de cada proyecto y área de la organización. Para esto es recomendable.

- Validar con los responsables de los procesos de TI que se identifiquen la arquitectura de modelo de procesos
- Cada responsable debe validar las actividades y las tareas específicas que componen las actividades y modificar o crear alguna tarea para armonizarla con el modelo.
- Asociar los roles directamente implicados
- Validar las relaciones y dependencias con otros procesos
- Identificar para cada proceso, si existiese, las posibles aplicaciones (herramientas)
- Utilizar para la definición de los procesos y procedimientos la notación estándar de diagramas de flujo, expuesto en el siguiente diagrama, codificando y nombrando cada proceso. Al final de esta actividad se deben definir a parte de las plantillas para usar en el detalle de los proceso, la forma en qué se realizarán los diagramas de flujo de cada proceso y su interacción.

Estructura Organizativa

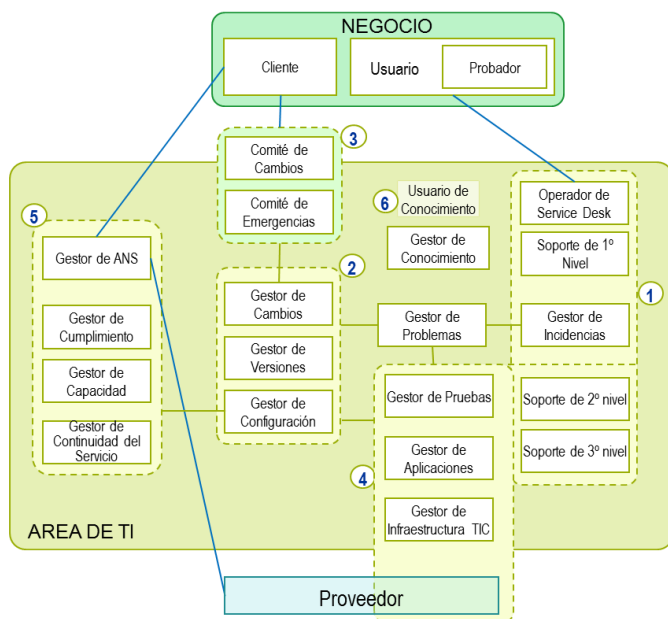


Figura 6 - Estructura organizativa del marco ITIL

1. **Grupo de atención de incidencias** para promover la rápida restitución del servicio
2. **Grupo de roles para la transición** de servicios que se recomienda en proyectos no muy grandes ser llevados a cabo por una persona
3. **Comités** formados por personas del negocio, áreas de TI, e incluso, por proveedores
4. **Proveedores de servicio tanto internos como externos.** En este grupo se encuentra el soporte de 2º y 3º nivel y son los encargados de materializar los cambios
5. **Roles tácticos y de control** encargados de velar por brindar servicios innovadores y adecuados a las expectativas del cliente
6. **Usuario del conocimiento** es cualquiera que necesite utilizar información generada en el ejercicio de la gestión del servicio.

ROL	FUNCIONES
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Alguien que compra bienes o servicios El cliente de un proveedor de servicios de TI es la persona que define y acuerda los objetivos de nivel de servicio
Comité de Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> Un subconjunto del Comité de Cambios que toma decisiones sobre cambios de emergencia de alto impacto Puede decidir sobre el momento de llamar a una reunión y depende de la naturaleza de la emergencia del Cambio
Comité de Cambios	<ul style="list-style-type: none"> Un grupo de personas que asesora al Gestor de Cambio en la Evaluación, priorización y programación de cambios Compuesto por representantes de todas las áreas de servicios de TI, el negocio, y terceros como proveedores
Gestor de ANS	<ul style="list-style-type: none"> Negociar los acuerdos de nivel de servicio y garantizar de que estas se cumplan Asegurarse de que todos los procesos de Gestión de Servicio de TI, Acuerdos de Nivel Operativo y Contratos de Soporte sean adecuados para los objetivos de nivel de servicio acordado Hacer el seguimiento y los informes sobre los niveles de servicio
Gestor de Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la planificación y coordinación de los recursos necesarios para desarrollar una aplicación mayor, planificando y controlando el costo, tiempo y calidad
Gestor de Cambios	<ul style="list-style-type: none"> Autorizar y documentar todos los cambios en la infraestructura de TI y sus componentes (ítems de configuración), con el fin de mantener una mínima cantidad de efectos de interrupciones sobre la operación En el caso de cambios de mayor alcance, implicar al Comité de Cambios (CAB, Change Advisory Board).
Gestor de Capacidad	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar que los servicios y la infraestructura están en condiciones de suministrar la capacidad acordada y los objetivos de desempeño a un costo efectivo y de forma oportuna Considerar todos los recursos necesarios para prestar el servicio, y planificar los requerimientos de negocio

Gestor de Configuración	<ul style="list-style-type: none"> Mantener la información de configuración de los ítems requeridos para entregar los servicios de TI Mantener un modelo lógico, que contiene los componentes de la infraestructura de TI (ICs) y sus asociaciones
Gestor de Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que la organización de TI es capaz de recolectar, analizar, almacenar y compartir los conocimientos e información Debe mejorar la eficiencia reduciendo la necesidad de redescubrir el conocimiento
Gestor de Continuidad del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar los riesgos que puedan impactar gravemente los servicios de TI. Asegurar que el proveedor de servicios de TI puede proporcionar un mínimo de niveles de servicio acordados en casos de desastre, mediante la reducción del riesgo a un nivel aceptable y la planificación para la recuperación de los servicios de TI
Gestor de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar que los estándares y guías son seguidos, y que las prácticas se están empleando Asegurarse de que los requisitos legales externos se cumplen
Gestor de Incidencias	<ul style="list-style-type: none"> Responder por la aplicación efectiva del proceso de "Gestión de Incidentes" y llevar a cabo el procedimiento de presentación de informes respectivos. Representa la primera etapa de la escalada de incidentes, en caso de que estos no se puedan resolver dentro de los Niveles de Servicio
Gestor Infraestructura TIC	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar la infraestructura de IT: Servidores, PCs, software base, middleware, comunicaciones
Gestor de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> Responder por la gestión del ciclo de vida de todos los problemas. Prevenir los incidentes que ocurran, y minimizar el impacto de los incidentes que no pueden evitarse Mantener la información sobre errores conocidos y soluciones
Gestor de Pruebas	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que las versiones desplegadas y los servicios resultantes respondan a las expectativas del cliente, y verificar que las operaciones de TI son capaces de apoyar el nuevo servicio
Gestor de Versiones	<ul style="list-style-type: none"> Planificar, programar y controlar el movimiento de versiones de las pruebas en los ambientes en vivo Asegurar que la integridad del entorno en vivo está protegida y que los componentes correctos son liberados
Operador de Service Desk (SD)	<ul style="list-style-type: none"> Efectuar la recepción de incidencias y efectuar el escalado. (El operador de SD puede hacer un soporte de 1º nivel) Mantener comunicación con el cliente durante el ciclo de vida de la incidencia
Probador	<ul style="list-style-type: none"> Es el usuario quien debe probar los desarrollos de software o los servicios para asegurar que satisfacen los requisitos
Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> Proveedor de Servicio de TI, interno o externo, quien debe proporcionar un nivel de servicio acordado para cumplir con los ANS acordados con los clientes
Soporte de 1º Nivel	<ul style="list-style-type: none"> Registrar y clasificar los incidentes y emprender de inmediato un esfuerzo para restablecer un servicio de TI Si no se puede lograr una solución ad-hoc, el 1er Nivel de Apoyo hace la transferencia de los incidentes de soporte técnico a los grupos de expertos (2º o 3º Nivel de Apoyo) Recibir solicitudes de servicio e mantener a usuarios informados sobre la situación de sus Incidentes
Soporte de 2º nivel	<ul style="list-style-type: none"> Hacerse cargo de los incidentes que no se puede resolver de inmediato en el 1er Nivel de Apoyo El objetivo es establecer el servicio de TI tan rápidamente como sea posible. Si es necesario, debe solicitar ayuda externa, p.ej., de software o fabricantes de hardware Si no se puede hallar una solución, el 2º Nivel de Apoyo, pasar el

	incidente a gestión de problemas
Soporte de 3º nivel	<ul style="list-style-type: none"> El objetivo es restablecer el servicio de TI tan rápidamente como sea posible El 3er Nivel de Apoyo se encuentra típicamente en los fabricantes de hardware o software, y sus servicios son solicitados por el 2º Nivel de apoyo si es necesario para la resolución de un incidente
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> El usuario de un servicio de TI en el lado del negocio
Usuario de Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Cualquier persona que haga parte en la prestación de servicio de TI y que requiera información que le permita prevenir o corregir rápidamente alguna interrupción del servicio de TI

Problemas y riesgos más comunes

Categoría	Subcategoría	Descripción del Riesgo	Descripción del Acciones
Organizacionales	Interesados	Expectativas demasiado elevadas por parte del cliente, en cuanto a los procesos a implantar.	<ul style="list-style-type: none"> Convencer del valor que ofrece el proyecto en los términos establecidos, de acuerdo al alcance de ITIL Posibilidad de hacer un documento con mejores prácticas del tema resumido, con el costo de restar fuerza a lo que da valor al proyecto
Gestión	Metodología y Herramientas	Ignorar otras soluciones: ITIL no es el único compendio de buenas prácticas, aunque sí es el más focalizado en Servicios de TI.	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la idoneidad, o la integración, de otras soluciones
Gestión	Metodología y Herramientas	La calidad del servicio se puede ver afectada negativamente porque la estructura de procesos se convierte en un objetivo en sí misma.	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar los procedimientos que permitan la flexibilidad para que no se transformen en obstáculos burocráticos En operación, es importante enseñara la importancia de seguir los procedimientos pero también se debe afinar el criterio de los que gestionan el servicio para permitir hacer excepciones
Técnico	Tecnología	Gastar mucho tiempo en diagramas complejos, ya que al no existir un modelo detallado y único de implementación, el proyecto puede derivar en intrincados diagramas de procesos y actividades, las instrucciones de trabajo se vuelven tan engorrosas de escribir que muchas veces no se hacen.	<ul style="list-style-type: none"> Poseer un modelo de referencia y adaptarlo a cada uno de los servicios sin entrar demasiado en detalle El uso de plantillas para el manejo de la información facilita la implantación y la comprensión de los procesos que estas plantillas complementan
Técnico	Tecnología	No hay progreso por la falta de comprensión sobre lo que debe dar los procesos, cuáles son los indicadores de desempeño, y cómo se controlan los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> Poseer una lista de indicadores de desempeño y seleccionar los más relevantes. No se puede abusar en el uso de indicadores porque su obtención tiene un costo en recursos y tiempo

3. Sistemas de Gestión del Conocimiento

Nuevas **tecnologías desarrolladas para la gestión del conocimiento** y su integración en una única plataforma. Son herramientas no relacionadas directamente con el Business Intelligence, que permiten gestionar toda la información y el conocimiento que hay en la empresa para poder sacar un mayor partido de ella.

Por ejemplo, toda la documentación interna, manuales, procedimientos que existen en la empresa estarán guardada en un gestor documental que una vez indexado, se puede consultar por los integrantes de la organización de una forma ágil. Al fin y al cabo, la información es poder y cuanto más rápida se pueda obtener, más beneficios generan.

Knowledge Management System (KMS) se refiere a los sistemas informáticos para gestionar el conocimiento en las organizaciones, que soportan la creación, captura, almacenamiento y distribución de la información. Estos sistemas son una parte más de la **estrategia de Gestión del Conocimiento** dentro de las organizaciones.

La idea de un KMS es permitir a los empleados tener un acceso completo a la documentación de la organización, orígenes de información y soluciones.

El típico ejemplo es la empresa donde un ingeniero conoce la composición de metales que podría reducir el nivel del ruido en motores. Compartiendo esta información, se podría ayudar a diseñar motores más efectivos o podría ayudar y dar ideas a otros componentes de la organización a diseñar mejores equipamientos o a mejorar los productos.

Otro ejemplo podría ser el departamento comercial que necesita información sobre los clientes y puede consultar la información recopilada por otros compañeros al respecto. O el departamento de sistemas que tienes todos sus manuales de administración y documentación informatizados y es fácil buscar soluciones a problemas presentados anteriormente en dicha información.

Un KMS puede incluir lo siguiente:

- **Tecnología documental que permita la creación, gestión y compartición de documentos** con un formato determinado (como Lotus Notes, portales Web de gestión documental, Bases de datos distribuidas).
- **Ontología/taxonomía:** similar a la tecnologías de documentación para crear un sistema de terminologías que son usadas por sumarizar, organizar o clasificar los documentos (por ejemplo Autor, Materia, Organización, etc)
- Proporcionar **mapas de red de la organización** para mostrar el flujo de comunicación entre las entidades y los individuos
- Desarrollo de **herramientas sociales** dentro de la organización para sacar un mayor aprovechamiento de la creación del KMS

Los KMS trabajan con información, aunque es una disciplina que se extiende más allá de los sistemas informáticos. Las características más importantes de un KMS pueden incluir:

- **Propósito:** un KMS tiene que tener el explícito objetivo de la **gestión del conocimiento**, permitiendo la colaboración, el compartir buenas prácticas y similares
- **Contexto:** Una perspectiva de los sistemas KMS es ver que **el conocimiento es información organizada con inteligencia, acumulada e**

integrada en un contexto de creación y aplicación de dicho conocimiento

- **Procesos:** el KMS es **desarrollado para soportar y permitir procesos de conocimiento intensivo**, como tareas o proyectos de creación, construcción, identificación, captura, selección, evaluación, acceso, recuperación y aplicación, que es el llamado ciclo de vida del conocimiento
- **Participantes:** **Los usuarios pueden jugar roles activos de participantes involucrados en las redes del conocimiento** y en las comunidades, aunque esto no tiene porque ser necesariamente el caso. Los KMS estan diseñados para que el conocimiento se desarrolle colectivamente y la distribución de dicho conocimiento sea un proceso continuo de cambio, reconstrucción y aplicación en diferentes contextos, por diferentes participantes con diferentes backgrounds y experiencias
- **Instrumentos:** el KMS debe soportar **instrumentos de gestión del conocimiento, como la captura, creación y compartición** de aspectos codificables de la experiencia, la creación de directorios de conocimiento corporativos, con su correcta clasificación, taxonomía u ontología, localizadores de experiencia, sistemas de gestión de habilidades, herramientas de colaboración para permitir conectar personas interesadas en los mismos temas, permitiendo de esta manera la creación de redes de conocimiento

Un KMS ofrece servicios integrados para desarrollar instrumentos KM para una red de participantes, que serán trabajadores activos del conocimiento durante todo el ciclo de vida de este.

Los sistemas KMS pueden ser usados para procesos de cooperación, colaboración entre comunidades, organizaciones virtuales, sociedades u otras redes virtuales, para gestionar contenidos, actividades, interactuar y generar flujos de trabajo, proyectos, trabajos, departamentos, privilegios, roles, participantes con el propósito de extraer y generar nuevo conocimiento, darle valor y transferirlo, generando nuevos servicios, usando nuevos formatos e interfaces en diferentes canales de comunicación

El termino KMS en muchas ocasiones puede ser asociado a los programas Open Source y las licencias, iniciativas y políticas Open Source Software, Open Standards, Open Protocols and Open Knowledge.

Beneficios de los KMS

Algunas de las ventajas más destacables de los KMS son:

- La información organizacional valiosa se comparte a través de la estructura de la organización
- Se reduce trabajo redundante reutilizando actividades, productos y resultados ya realizado por otros en la misma organización
- Reducción de los tiempos de formación de los nuevos empleados
- Retención de la propiedad Intelectual de los trabajos después de que el empleado abandone la empresa, es como si el conocimiento fuera codificado

4. Análisis de Requisitos

En el siguiente capítulo se definen los requisitos iniciales del PFC, durante el desempeño del proyecto se identifica un alcance mayor al previsto y por tanto se toma la decisión de limitar el alcance.

En las tablas de requisitos se indicará si es un requisito implementado en el PFC o queda como pospuesto para el ciclo de mejora del KMS.

4.1. Requisitos Funcionales

Id requisito	Descripción	Implementado
RF1	Se crea una wiki para dar soporte al ciclo de vida de un Servicio como repositorio de su gestión documental	Si
RF2	Las etapas de ciclo de vida del Servicio han de servir como entradas de menús para las altas de registros y/o búsqueda de la información disponible en la wiki	Si
RF3	Se genera una entrada en la wiki para el recopilatorio de best practice de acceso para cualquier usuario	Si
RF4	Se desarrolla el control del accesos mediante login*	No
RF5	Dentro de la wiki se han de poder crear espacios independientes para cada Servicio	No
RF6	Cualquier entrada de la wiki ha de permitir attachment	Si
RF7	Se generará un PdC completo de acuerdo a las best practices de ITIL v3	Si
RF8	Se generará una RFP 'ejemplo' para dar soporte al ciclo del PFC en cuanto la definición del PdC	No
RF9	Se generará una oferta 'ejemplo' para dar soporte al ciclo del PFC en cuanto la definición del PdC	No

4.2. Requisitos No Funcionales

Id requisito	Descripción	Implementado
RNF1	Accesible vía web	Si
RNF2	De fácil uso, intuitivo y simple	Si
RNF3	Plataforma de fácil despliegue y bajo coste de infraestructura	Si
RNF4	La documentación ha de ser fácilmente accesible (carga y descarga)	Si
RNF5	El sistema debe tener backup	No

* El no desarrollo del sistema de 'login' provoca que acceso a la wiki del presente PFC sea con perfil de Administrador (ver datos de acceso en el anexo [-10.1-](#))

5. Diseño y construcción

En el siguiente capítulo se detalla las decisiones de diseño e implementación de los requisitos del [punto 4 del presente PFC](#).

5.1. Introducción a Foswiki

Para comenzar el desarrollo de nuestro KMS crearemos una máquina virtual con Foswiki para dar el soporte a nuestra plataforma.

Tendremos la máquina virtual configurada de forma que sólo se necesitará arrancar y pondrá en marcha Foswiki.

Como plataforma de soporte para la máquina virtual y como ya se ha comentado en un punto anterior se utilizará Oracle VirtualBox, ya que tiene la facilidad de generar una exportación de MV con protocolos compatibles en otras plataformas (.ova).

Un punto destacable de las wiki y que hacen que sean fáciles de implementar y mantener es que funcionan con ficheros planos procesados en tiempo real y transformado en código HTML para que los navegadores puedan interpretarlo.

Foswiki como la plataforma seleccionada nos permitirá, el uso de plugins, crear tablas ordenadas, etc y todo siendo transparente para el usuario standard del sistema.

Desde el punto de vista del programador, añadir un plugin se convierte en una acción tan sencilla como añadir la descripción de texto dentro del *topic* (unidad básica de información en Foswiki) enriqueciendo así sus funcionalidades, como ejemplo se puede tener en un formulario una opción de SEARCH o un Calendario.

En una wiki no es necesario en soporte de BBDD como repositorio de información, la propia estructura de datos de la wiki ya que funciona como base de datos de la información de los usuarios, esta manera de estructurar la información permite que realizar búsquedas por cualquiera de los campos de nuestro KMS sea muy sencillo, altamente potente y rápido.

El KMS generado para este PFC (Wiki_&_Services) está formado por formularios con tablas de información, a su vez estas tablas permiten el acceso a los templates de datos para llegar el detalle de nuestra información (incluyendo attachments) o dar de alta nueva información.

Desde el punto de vista de la instalación o administración del sistema, el hecho que toda la información de la estructura de la wiki se almacene en ficheros, provoca que los administradores deban conocer las rutas donde poder encontrar los ficheros relativos a la configuración de la plataforma y por defecto para cada uno de los proyectos.

- La instalación de la plataforma la encontraremos bajo la ruta `/var/www/foswiki`
- Las diferentes páginas (*topics*) que conforman la estructura de la wiki se encuentran a partir de `./data/`
- En este nivel se encuentra la carpeta Main que será el Home de nuestro sistema KMS y por tanto contendrá todos aquellos ficheros del sistema que permitirán la ejecución correcta de los *topics* que generemos para nuestra wiki

- También dentro de "data" se encuentra cada una de las carpetas que Foswiki generará para cada uno de los proyectos que se generen bajo el árbol de información de la wiki
- Otra carpeta del sistema e importante para un administrador es la carpeta *Trash*, en esta carpeta se encuentran todos los *topics* que han sido eliminados
- Existe una última carpeta de gestión e importante desde la vertiente administración, es la carpeta *_ProjectWeb*, es la carpeta base para la home de todos los proyectos que conviven en una misma instancia de Foswiki.
- Esta es una carpeta oculta desde la navegación estándar ('_' al inicio del nombre la convierte en oculta) y sólo es posible acceder al contenido de la misma escribiendo directamente la URL.

5.2. Como programar en Foswiki

Aunque no es objeto del presente PFC, a continuación se describirá las principales características de Foswiki desde el punto de vista de un desarrollador de software.

La primera facilidad que nos da Foswiki es sobre la edición de nuestros *topics*, se podrá realizar directamente como página HTML o en formato wikitext.

Una vez realizada esta matización, se pasará a explicar el modelo de construcción de las principales entidades de esta wiki.

- **Formularios**; estarán formados por
 - **Template**: Archivo con la información "sobre a ser la estructura del *topic* de cada ítem creado con ese formulario. Siempre lleva asociado una estructura formulario
 - **Formulario**: estructura con la definición, posición y valores de los campos de un *topic*

A partir del formulario para dar de alta una licitación;

Nueva Licitación

Servicio:

• Tipo Servicio:

• Área:

• Responsable:

• Importe:

• Adjudicatario:

[Help...](#)

Figura 7 - Formulario de Licitación

Name	Type	Size	Values	Description	Attributes	Default
Servicio	text	200		ajut serv	M	serv defecte
TipoServicio	select	1	Aplicaciones,Infraestructuras	Mandatory status		Aplicaciones
Área	text	200		ajut area	M	area defecte
Responsable	text	200		ajut res	M	res defecte
Importe	text	100		ajut imp	M	0 defecte
Adjudicatario	text	200		ajut adj		adj defecte

`%TWISTY{
}>>AVE showlink="Ayuda..."
>VE hidelink="Cerrar"
>VE showingleft=""`

Figura 10 – Form RFP-Licitación ; estructura de datos

Y en el fichero PFCLicitacionTemplate encontraremos las reglas de formateo de cada *topic* para la creación de los ítems que conformarán el conjunto de la información de la wiki.

Figura 11 - Template RFP-Licitación

Este proceso de construcción se repite a lo largo de toda la wiki para cada uno de los formularios de información necesarios.

Otra de las características importantes usadas en el presente PFC son las listas de ítems.

Las listas de ítems trabajan a partir de la función *SEARCH* de la wiki, indicando el proyecto sobre el que debe buscar (*%WEB%*).

En la estructura de información del *SEARCH* se definirán los campos de cabecera de la tabla (*header*) y desde donde se debe recuperar la información (*format*).

Como cualquier instrucción de búsqueda la información recuperada puede ser ordenada con la instrucción *order*.

```

%SEARCH{
  "ServLicitacion"
  scope="topic"
  web="%WEB%"
  type="text"
  excludetopic="Licitacion", ServLicitacionRFP"
  header="| *Identificador* | *Servicio* | *Tipo Servicio* | *Área* | *Responsable* | *Importe* | *Adjudicatario* |"
  format="| [[Web.Topic]](Topic)| $formfield(Servicio) | $formfield(TipoServicio) | $formfield(Área) | $formfield(Responsable) |
  $formfield(Importe) | $formfield(Adjudicatario) |"
  order = "formfield(Servicio)"
}
    
```

Figura 12 - Ejemplo de ordenación (tabla resultados)

5.3. KMS (Wiki_&_Services)

El KMS desarrollado para el presente proyecto consta de un Main con la siguiente imagen;



Figura 13 - Main Wiki_&_Services

En este árbol representa el 'tren' de contratación y ejecución de la principales fases e hitos un Servicio de TI a lo largo de su ciclo de vida

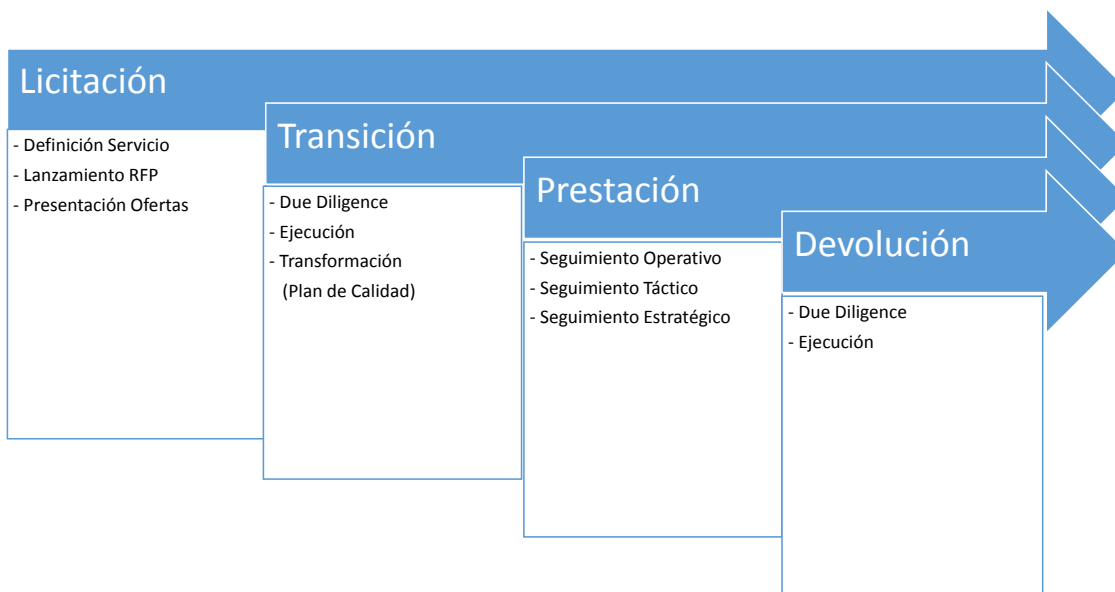


Figura 14 - Ciclo de vida del Servicio

Para explicar el detalle de la estructura Main y dar paso a los diferentes templates y formularios implementados partiremos de la siguiente situación;

Hipótesis; pertenecemos a un departamento de TI con el rol de Jefe de Proyecto y se nos ha asignado el liderazgo de un Servicio desde su definición hasta el cierre después de su ejecución

A partir de la premisa expuesta accederemos a nuestro KMS y nuestra primera actividad será dar de **alta el Servicio**, para ello abriremos el formulario

Nueva Licitación

Servicio:

- Tipo Servicio:
- Área:
- Responsable:
- Importe:
- Adjudicatario:

Información básica de la licitación a ofertar

En este formulario definiremos nuestro Servicio;

- **Servicio;** Nombre asignado
- **Tipo Servicio;** Infraestructuras/ Aplicaciones/ Help Desk

- **Área**; área de Negocio de la organización responsable de este Servicio (principalmente orientado a la parte de aplicaciones)
- **Responsable**; Interlocutor principal del Servicio
- **Importe**; Valor licitado del Servicio
- **Adjudicatario**; Proveedor ganador de la licitación

Figura 15 - Formulario Alta Licitación

Una vez se ha dado de alta el Servicio, como responsables del Servicio deberemos **generar toda la documentación que compondrá la RFP y regístrala en nuestra wiki**, para ello dispondremos del siguiente formulario;

En este formulario lo primero que encontraremos será una tabla con los Servicios registrados con el fin de disponer de los mismos en modo de ayuda para completar la información

- **Servicio**; Nombre asignado
- **Tipo documento**; tipo de documento de la RFP; Global (si es un único documento), Económico, Técnico, Volumetría.....diferentes modelos para diferentes Servicios
- **Revisión**; Indicador de la versión del documento
- **Creador**; Autor del documento
- **Fecha**; Fecha publicación del documento
- **Aprobador**; Si/No (Documento definitivo)

Figura 16 - Formulario Alta RFP

Con carácter general y en todos los formularios del sistema será posible adjuntar ficheros (*botón Attach*)

Usted está aquí: Foswiki > Web Main > PFCNuevaRFP (30 Dec 2016, AdminUser) Edit Attach

Nueva RFP

Esta funcionalidad inherente a Foswiki y a cualquier otro KMS es la piedra angular del presente PFC ya que el objetivo de este proyecto es generar un repositorio de documentación para todo el ciclo de vida de un Servicio

Figura 17 - Attachment de ficheros

Una vez publicada la RFP se **deberán receptionar y registrar las ofertas** de los diferentes proveedores licitantes, este registro se realizará en el siguiente formulario;

Como en el formulario anterior lo primero que encontraremos será una tabla con los Servicios registrados con el fin de disponer de los mismos en modo de ayuda para completar la información

- **Servicio**; Nombre asignado
- **Proveedor**; Nombre de licitante
- **Fecha**; Fecha recepción oferta
- **Aceptada**; Si/No (la oferta es aceptada a concurso)
- **Adjudicatario**; Si/No (la oferta ha resultado ganadora)

Figura 18 - Formulario Alta Oferta

Los formularios mostrados hasta ahora permiten registrar de forma individual diferente información el proceso de licitación de un Servicio, pero cualquier organización necesita poder disponer de una visión más global del total de su volumen de actividad, pasada, presente y futura, para ello y en cuanto a la fase de licitación se dispondrá de la siguiente vista;

Licitacion de Servicios

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

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

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

Identificador	Servicio	Tipo Servicio	Área	Responsable	Importe	Adjudicatario
ServLicitacion0000	SM_Wiki	Aplicaciones	PFC	Javier Martí Pintanel	100.000 €	PFCProvider

Número de temas: **1**

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

Buscado: **ServLicitacionRFP**

Identificador	Servicio	TipoDocumento	Fecha	Aprobado
ServLicitacionRFP0000	SM_Wiki	Global	30 December 2016 19:13:38	Si

Número de temas: **1**

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

Buscado: **ServOferta**

Identificador	Servicio	Proveedor	Fecha	Aceptada	Adjudicatario
ServOferta0000	SM_Wiki	PFCProvider	31 December 2016 19:14:17	Si	Si

Número de temas: **1**

Figura 19 - Visión general de la Licitación

En estas 3 tablas se dispondrá de la siguiente información;

- [ServLicitacion](#); información de todos los Servicios licitados o a licitar
- [ServLicitacionRFP](#); documentación asociada a las licitaciones
- [ServOferta](#); Ofertas presentadas a las licitaciones

Como se puede observar, en todas las tablas el campo **identificador** es un hipervínculo que nos permitirá acceder al detalle de la información

PFCLicitacionForm editar

Servicio	SM_Wiki
TipoServicio	Aplicaciones
Área	PFC
Responsable	Javier Martí Pintanel
Importe	100.000 €
Adjudicatario	PFCProvider

[Editar](#) | [Adjuntar](#) | [Vista de impresión](#) | [History: r1](#) | [Enl](#)

PFCLicitacionRFPForm editar

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

[Editar](#) | [Adjuntar](#) | [Vista de impresión](#) | [History: r1](#) | [Enlaces e](#)

PFCOfertaForm editar

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

[Editar](#) | [Adjuntar](#) | [Vista de impresión](#) | [History: r1](#) | [Enk](#)

Figura 20 - Detalle de la info de la Licitación

Continuando con la hipótesis anteriormente formulada, el Servicio se ha asignado a un determinado proveedor, a continuación de debe declarar en el KMS el **inicio del proceso de transición** e ir registrando la documentación asociada a cada una de las etapas.

Para ello se ha definido el siguiente formulario;

Nueva Transición

Close

Buscado: **ServLicitacion** Número de temas: 1

Servicio	Tipo Servicio	Responsable	Adjudicatario
SM_Wiki	Aplicaciones	Javier Martí Pintanel	PFCProvider

Número de temas: 1

Servicio:

• Etapa:

• Tipo Documento:

• Revisión:

• Creador:

• Fecha:

• Aprobado:

Close

Registro de la documentación asociada a la fase de Transición

Como en los formularios de la Licitación lo primero que encontraremos será una tabla con los Servicios registrados con el fin de disponer de los mismos en modo de ayuda para completar la información

- **Servicio**; Nombre asignado
- **Etapas**; Etapa del proceso de transición a la que pertenece el documento (Due Diligence, planificación, traspaso, etc)
- **Tipo documento**; Tipología del documento (planificación, acta, check-list, agenda, etc)
- **Revisión**; Indicador de la versión del documento
- **Creador**; Autor del documento
- **Fecha**; Fecha publicación del documento
- **Aprobado**; Si/No (Documento definitivo)

Figura 21 - Formulario Alta doc. Transición

Este formulario se define con la misma operativa que el formulario de registro para la RFP, para cada documento que se deba registrar, existirá una entrada unívoca en la wiki.

El gestor y el proveedor del Servicio trabajaran con este formulario hasta que se por concluida la fase de transición.

Entre el final del periodo de transición y el periodo de prestación del Servicio en múltiples organizaciones existe un periodo denominado de **transformación** del Servicio.

En este periodo se define y articula los procesos y operativa entre cliente y proveedor para el mejor desempeño posible del Servicio, la documentación generada en esta etapa se denomina **Plan de Calidad del Servicio (PdC)**, en otras palabras, será el **libro blanco** del Servicio y la herramienta de referencia para todas las parte en caso de dudas o diferencias de criterio.

En este PFC, la definición del Plan de Calidad de un Servicio ficticio es uno de los requisitos principales, se ha partido de la premisa de un Servicio de mantenimiento para la wiki que da soporte al KMS del propio PFC.

El PdC que se describe a continuación está soportado por los procesos recomendados en ITIL v3 y está compuesto por la siguiente documentación;

- En la parte de **Gestión del Servicio**
 - Alcance del Servicio; ha de permitir definir el ámbito de prestación del Servicio, indicando: qué posibles módulos se encuentran incluidos, las

líneas de Servicio a operar y el proceso de gestión de los cambios de alcance

- Gestión de la Capacidad y Demanda; proceso responsable de entender, anticipar e influir en la demanda de servicios por parte de los clientes. El proceso de Gestión de la Demanda trabaja con la Gestión de la Capacidad para asegurar que el proveedor de servicios tenga suficiente capacidad para satisfacer la demanda requerida
- Gestión de la Continuidad; proceso encargado de minimizar el impacto de las interrupciones, retrasos o pérdidas dentro del alcance del Servicio en el caso de que se produjera una contingencia inesperada
- Gestión de la Disponibilidad; procedimiento encargado de regular todas las actuaciones que está fuera del horario regular acordado con el cliente
- Gestión de la Línea Base; proceso responsable del seguimiento sobre cada una de las tareas que se han desarrollado dentro de la línea base, acordada con el cliente, con el fin de identificar fluctuaciones por defecto o exceso en la misma y planificar qué tareas son las necesarias para minimizar o resolver estas variaciones
- Gestión Económica; los objetivos de este proceso han de permitir definir el sistema de facturación del Servicio Regular y de las actuaciones extraordinarias
- Modelo de Relación; procedimiento responsable de recoger los mecanismos para asegurar el seguimiento del Servicio a diferentes niveles y contempla la interacción de las áreas que forman parte del marco organizativo global
- Modelo Organizativo y Definición de Roles; proceso encargado de la definición del modelo organizativo para el Servicio, además de identificar los roles y responsabilidades de cada figura que compone el modelo organizativo
- Definición y Medición de Indicadores del ANS; modelo donde se estipula la forma en que se mide y se evalúa la calidad del servicio entregado en función de una serie de parámetros establecidos de mutuo acuerdo (ANS), por lo tanto, refleja contractualmente los objetivos de calidad a alcanzar en el funcionamiento regular del servicio prestado, así como las penalizaciones aplicables en caso de incumplimiento y las bonificaciones aplicables por cumplimiento (si procede)
- **Sobre la Operación del Servicio**
 - Gestión de Peticiones; proceso responsable de administrar el ciclo de vida de todas las peticiones de servicio hechas por cliente
 - Gestión de Versiones; proceso responsable de la Gestión de la Configuración, actores, roles y herramientas
 - Gestión de Despliegues; proceso responsable de la promoción de software, actores, roles y herramientas
 - Gestión de Riesgos y Problemas; proceso encargado de la gestión de cambios o situaciones inesperadas que puedan provocar alteraciones en el desempeño regular del Servicio

- Sistema de Priorización y Escalado; proceso responsable de cerrar los criterios que permitan establecer para cada petición su prioridad y en paralelo establecer los niveles de responsabilidad de los actores del Servicio para la toma de decisiones
- Gestión del Conocimiento; La gestión del conocimiento es la forma de aprovechar y potenciar el conocimiento que está en las personas y organizaciones, con el objeto de aprender y compartir buenas prácticas, casos de éxito o experiencias. Dentro de este proceso se incluyen las actividades necesarias para asegurar la fluidez y conservación del conocimiento dentro del Servicio
- Monitorización de la Calidad; proceso encargado de gestionar y velar por la correcta implementación de los desarrollos de software, más la definición de la metodología de control de documentación tanto entregable como no entregable.
- Mejora Continua; La finalidad de la mejora continua es alinear los servicios a las necesidades cambiantes del negocio con el fin de aumentar la eficiencia, la eficacia y la mantenibilidad de los sistemas, a la vez que hacer el servicio sostenible.

Una vez definido el contenido del PdC, para registrar los documentos asociados dentro de nuestro KMS dispondremos del siguiente formulario;

Nuevo PdC

[Close](#)

Buscado: **ServLicitacion** Número de temas: 1

Servicio	Tipo Servicio	Responsable	Adjudicatario
SM_Wiki	Aplicaciones	Javier Martí Pintanel	PFCProvider

Número de temas: 1

Servicio:

• Proceso:

• Tipo Documento:

• Revisión:

• Creador:

• Fecha:

• Aprobado:

• Aprobador:

[Close](#)

Registro de la documentación asociada al Plan de Calidad del Servicio

Figura 22 - Formulario Alta doc. PdC

Como en los formularios de la transición lo primero que encontraremos será una tabla con los Servicios transicionados con el fin de disponer de los mismos en modo de ayuda para completar la información

- **Proceso**; Tipo de proceso (Gestión, Operación)
- **Tipo documento**; Tipología del documento (ver las descripciones anteriores)
- **Revisión**; Indicador de la versión documento
- **Creador**; Autor del documento
- **Fecha**; Fecha publicación del documento
- **Aprobado**; Si/No (Documento definitivo)
- **Aprobador**; Persona de TI que ha dado conformidad al documento

del

Este formulario se define con la misma operativa que el formulario de registro para la documentación asociada a la transición, para cada documento que se deba registrar, existirá una entrada univoca en la wiki.

El gestor y el proveedor del Servicio trabajaran con este formulario hasta que se por concluido la redacción del PdC del Servicio.

Como en la licitación los formularios mostrados para la transición/transformación permiten registrar de forma individual la información, para disponer de una visión más global del total de su volumen de actividad, pasada, presente y futura se dispondrá de la siguiente vista;

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	PFCProvider

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_Servicio	31 December 2016 19:15:27	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0001	SM_Wiki	Gestión	ANS	31 December 2016 19:18:40	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0002	SM_Wiki	Gestión	Capacidad_Demanda	31 December 2016 19:22:26	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0003	SM_Wiki	Gestión	ContinuidadServicio	31 December 2016 19:23:51	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0004	SM_Wiki	Gestión	Disponibilidad	31 December 2016 19:24:58	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0005	SM_Wiki	Gestión	Linea_Base	31 December 2016 19:26:04	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0006	SM_Wiki	Gestión	G_Economica	31 December 2016 19:27:01	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0007	SM_Wiki	Gestión	Relacion	31 December 2016 19:28:06	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0008	SM_Wiki	Gestión	Organizativo_Roles	31 December 2016 19:29:23	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0009	SM_Wiki	Operativo	Despliegues	31 December 2016 19:37:36	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0010	SM_Wiki	Operativo	Peticiones	31 December 2016 19:38:43	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0011	SM_Wiki	Operativo	Riesgos_Problemas	31 December 2016 19:40:02	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0012	SM_Wiki	Operativo	Gestion_Configuracion	31 December 2016 19:41:21	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0013	SM_Wiki	Operativo	G_Conocimiento	31 December 2016 19:42:18	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0014	SM_Wiki	Operativo	Monitorizacion_Calidad	31 December 2016 19:43:22	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0015	SM_Wiki	Operativo	Priorizacion_Escalado	31 December 2016 19:44:21	No	PFCProvider
ServTransicionPdC0016	SM_Wiki	Operativo	Mejora_Continua	31 December 2016 19:46:35	No	PFCProvider

Número de temas: **17**

Figura 23 - Visión general de la Transición

En estas 2 tablas se dispondrá de la siguiente información;

- ServTransición; información de todos los Servicios transicionados o en transición
- ServTransiciónPdCFP; documentación asociada a los Planes de Calidad de los diferentes Servicios de la Organización

Como se puede observar, en todas las tablas el campo **identificador** es un hipervínculo que nos permitirá acceder al detalle de la información

PFCTransicionForm [editar](#)

Servicio	SM_Wiki
Etapas	Due_Diligence
TipoDocumento	Kick-Off
Revisión	1.0
Creador	PFCProvider
Fecha	31 December 2016 19:49:13
Aprobado	No

PFCTransicionPdCForm [editar](#)

Servicio	SM_Wiki
Proceso	Gestión
TipoDocumento	G_Economica
Revisión	1.0
Creador	PFCProvider
Fecha	31 December 2016 19:27:01
Aprobado	No
Aprobador	

Attachments 1

Archivo adjunto	Acción	Tamaño	Fecha	Quién	Comentario
PFCCompany SM_Wiki - Gestión Económica v.1.0.pdf	administrar	31 K	31 Dec 2016 - 18:27	AdminUser	SM_Wiki; Procedimiento de la Gestión Económica

Figura 24 - Detalle de la info de la Transición

A partir de este punto y siguiendo con el flujo de desempeño de un Servicio, se debe definir los formularios, campos y documentación a registrar para las fases de Prestación, Devolución y Cierre, pero estas etapas quedan fuera del alcance del presente PFC ya que no constan dentro de los requisitos funcionales y por tanto se propondrán como mejoras del KMS.

Por otra parte si se ha considerado importante en este PFC introducir dentro del KMS un apartado que pueda permitir recopilar diferente **best practices** de mercado y dar soporte a los Servicios, procesos y procedimientos del KMS.

Los formularios de las best practices siguen el mismo modelo de definición y usabilidad que los explicados hasta este momento;

Nueva Best Practice

• Tipo Servicio:

• Proceso:

• Metodología:

• Descripción:

• Publicado por:

• Fecha:

Documentación metodológica de Soporte a los Servicios

- **Proceso**; Tipo de proceso (Gestión, Operación)
- **Tipo Servicio**; Infraestructuras/ Aplicaciones/ Help Desk
- **Metodología**; Descripción de la metodología a la que hace referencia la best practice
- **Descripción**; definición de la best practice
- **Revisión**; Indicador de la versión del documento
- **Publicado por**; Autor del documento
- **Fecha**; Fecha publicación del documento

Figura 25 - Formulario Alta doc. Best Practice

Como en el resto del modelo se ha implementado una vista que permita disponer de una visión más global del total de su volumen de best practices registradas;

BEST PRACTICES

Recopilación de las Best Practices propias y del sector para la Mejora Continua en la ejecución

Buscado: **ServBestP** Número de temas: 1

Identificador	Tipo	Proceso	Metodología	Fecha
ServBestP0000	Aplicaciones	Gestión	ITIL	30 December 2016 20:19:22

Número de temas: 1

Figura 26 - Visión general de los docs de Best Practices

6. Propuesta de evolución de la plataforma

Dentro de este apartado podemos diferenciar entre iniciativas de mejora de la usabilidad e iniciativas para la mejora del KMS.

- Mejoras del KMS
 - Desarrollo del control de acceso mediante 'login/password'
 - Creación automática de espacios independientes para cada Servicio que se declare en el KMS, esta mejora ligada a la accesibilidad de los usuarios en función del perfil
 - Que la navegación por el ciclo de vida del Servicio no se realice mediante un menú de texto que se realice a través de una imagen que represente cada etapa del ciclo de vida
 - Dotar a los formularios de la Licitación de un mayor número de campos con un nivel mayor de detalle y que se pueda 'pregenerar' una plantilla en Word con la información básica y principal del Servicio que se quiere licitar
 - Generar una RFP 'ejemplo' para dar soporte al ciclo del PFC en cuanto la definición del PdC
 - Generar una oferta 'ejemplo' para dar soporte al ciclo del PFC en cuanto la definición del PdC
 - Parsear los documentos 'attachados' de forma que aparezcan como parte del *topic* y puedan ser modificables a través de la wiki.

Se ha realizado el parseado del documento [PFCCompany SM Wiki - Alcance del Servicio v.1.0.pdf](#) en el *topic* **Main/ServTransicionPdC0000** como **ejemplo** del posible resultado final.

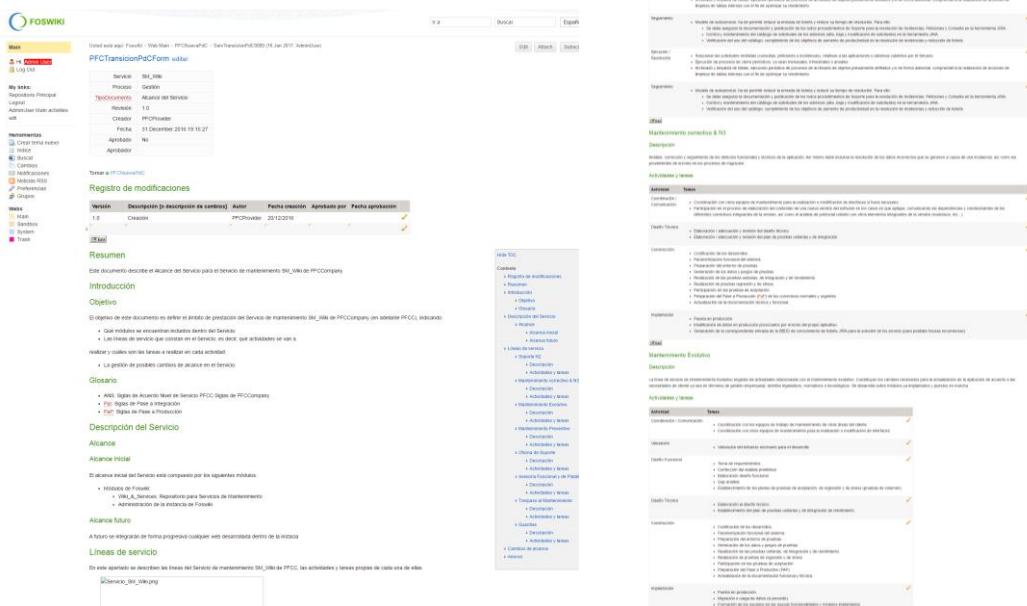


Figura 27 - Parseado (doc. Alcance Servicio)

- Mejoras de la usabilidad
 - La identificación del Servicio sea seleccionable y se pueda 'arrastrar' por los diferentes 'ítems' de la wiki permitiendo así una mejor trazabilidad de la información
 - Que pueda aparecer un icono para los registros con *attachment* en las lista de registros
 - Que el creador/aprobador de los documentos sea por defecto el usuario logado

7. Conclusiones

La realización de PFC ha dado fin a una larga etapa en la UOC ya que he tardado 10 años en realizar el PFC desde que acabe la formación estrictamente académica.

En este largo periodo a nivel profesional me he especializado en la dirección de Servicios de mantenimiento con lo que en una parte del PFC me desenvolvía con tranquilidad, mi tutor me propuso incluir un KMS como soporte técnico y no dejar el PFC exclusivamente en un proyecto de papel, acepte el reto pero no valoré bien el riesgo en coste temporal que me iba a representar.

Entender la parte técnica de foswiki me ha llevado más tiempo del previsto (llevo mucho tiempo lejos del desarrollo) y ha provocado que algún RF hay quedado pendiente de implementación.

Por otra parte destacar que a pesar de los esfuerzos ha resultado altamente gratificante poder montar la wiki y ver el resultado técnico de la misma.

Dejar los RF relacionados con la simulación de la licitación y de la oferta 'ganadora' sin implementar considero que puede dejar sin brillo el PdC presentado, ya que una parte del contexto inicial se puede perder, pero una lectura detallada de los documentos que comprenden el PdC nos quitará rápidamente esta idea, ya que cada documento es autoexplicativo desde el punto de vista que expone la casuística de una posible oferta a la que da respuesta, por tanto considero que la no implementación de estos documentos queda mitigada.

Al margen del coste en tiempo del aprendizaje técnico destacar que he dispuesto de poco tiempo personal para la realización del PFC, este ha sido un riesgo identificado desde el inicio del proyecto, registrado como tal y del cual se ha hecho un seguimiento adecuado, a pesar de este hándicap se ha cumplido la planificación del proyecto aunque la PAC3 fue entregada con una cierta demora.

Me gustaría que este PFC pudiese tener continuidad por otro compañero ya que evolucionar el KMS hacia las [propuestas de mejora descritas en el punto 6](#) de este PFC dotaría al KMS de una estructura exportable a cualquier organización para la gestión de sus Servicios de TI.

Como conclusión final, destacar que la orientación final del PFC me ha gustado, se me propuso salir de mi zona de confort y estoy contento con el resultado final ya que el producto resultante da cobertura a los objetivos iniciales del PFC.

8. Glosario

ITIL: referencia de marco de mejores prácticas más aceptada en el mundo para la administración de servicios de tecnología de información

KMS: Knowledge Management System (KMS) hace referencia a los sistemas de información necesarios para gestionar el conocimiento en las organizaciones

ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio, contrato del Servicio con el cliente que permitirá medir el desempeño de la actividad a partir de la medición de unos indicadores establecidos y de unos valores de cumplimiento objetivos acordados al inicio de la prestación

PdC: acrónimo de Plan de Calidad, conjunto de documentos que permiten procedimentar los procesos de un Servicio de mantenimiento

KPI: Key Performance Indicator, indicador del nivel de desempeño del Servicio o de la calidad del mismo, puede formar parte o no del ANS

MV: acrónimo de Máquina Virtual

9. Bibliografía

- **ITIL® Continual Service Improvement**, 2011, AXELOS
- **ITIL® Service Strategy**, 2011, AXELOS
- **ITIL® Service Operation**, 2011, AXELOS
- **ITIL® Service Transition**, 2011, AXELOS
- **ITIL® Service Design**, 2011, AXELOS
- **Knowledge Management Toolkit, The: Orchestrating IT, Strategy, and Knowledge Platforms**, Tiwana Amrit, 2015, FINANCIAL TIMES/PRENTICE HALL
- **Knowledge Management in Modern Organizations**, Murray E. Jennex, 2006, IGI Global
- **Strategies for Knowledge Management Success: Exploring Organizational Efficacy**, Murray E. Jennex & Stefan Smolmik, 2010, IGI Global
- **<http://foswiki.org>** :2017
- **<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>** :2017
- **https://es.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library** :2016
- **https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_contenidos** :2017

10. Anexos

10.1. Guía de Instalación del KMS (Foswiki)

La plataforma que da soporte a la Wiki se entregará como una Máquina Virtual y por tanto su instalación y puesta en producción será muy sencilla.

1. Se utilizará el soporte del VirtualBox para el despliegue de la máquina virtual;

Archivo > Importar Servicio Virtualizado y seleccionamos el fichero
PFC_Javier_Canales_Romero_MV.OVA

2. Una vez importada la máquina virtual y arrancado el SO, se deberá introducir user/password para arrancar el gestor de contenidos;

Login: foswiki

Contraseña: foswiki

3. Una vez arrancada la máquina vemos la siguiente información de entorno:

```
#####
#
# Welcome to the Foswiki Virtual Machine:
#   Your current IP is: 192.168.1.116
#
# To access Foswiki, please point your browser to: http://192.168.1.116
#
# If you make this system publicly accessible, be sure to change all the
#   defaults:
#   foswiki admin password and the shell login account.
#####
foswiki@foswiki:~$
```

Figura 28 - IP máquina virtual

Podemos ver la configuración de red, la MV se encuentra configurada en la IP <http://192.168.1.116>, con esta información y a través de un navegador web accederemos al *Main* del portal **Wiki_&_Services**.

*Para garantizar la entrega del presente PFC se ha forzado la **IP** como **estática** modificando el fichero de **interfaces** que se encuentra en la ruta `/etc/network/`*

```
iface lo inet loopback
#
# The primary network interface
#
# Set up 3 interfaces so that dhcp still works if the ethernet interface name c
#   hanges.
#
# If the mac address changes, a new interface is created.
#
# To revert back to eth0 either remove /etc/udev/rules.d/70-persistent-net.rules
#   and reboot.
# Or edit the file and fix the mac address
#
auto eth0
iface eth0 inet static
address 192.168.1.116
netmask 255.255.255.0
dns-nameservers 8.8.8.8 8.8.4.4
#
auto eth1
iface eth1 inet dhcp
#
auto eth2
iface eth2 inet dhcp
#
foswiki@foswiki:/etc/network$
```

Figura 29 - Fichero configuración IP

4. Las credenciales para poder acceder a **Wiki_&_Services** como administrador son:

Login: admin

Contraseña: foswiki

10.2. Propuesta PFC

Definició del treball

Objecte i abast

Creació de una Wiki per recollir els Plans de Qualitat associats a RPF de Serveis de Manteniment (Aplicacions i/o Infraestructures)

Creació de la Wiki i pujar la documentació associada a una RFP fictícia d'un Servei de Manteniment d'Aplicacions

Objectius

- Selecció del Gestor de continguts
- Definició de la RPF
- Selecció de les Best Practiques de referència per la definició dels procediments del Servei que doni cobertura a la RPF
- Definició del processos del Servei (s'anomenarà Plà de Qualitat)
- Pujar tota la documentació generada al Gestor de Continguts

Matèries sobre les que es suportaria

Aquest treball es suporta en els conceptes introduïts en diverses matèries dels estudis d'Enginyeria Informàtica, però fonamentalment en les assignatures:

- Metodologia i gestió de projectes informàtics
- Direcció estratègica de la tecnologia de la informació
- Gestió d'organitzacions i projectes informàtics

Justificació de l'elecció

Motivació personal

La meva experiència professional ha estat sempre en Serveis de Manteniment d'aplicacions per grans companyies, m'he trobat que la informació està molt dispersa i que cada vegada que es licita un nou servei sempre es comença de nou perquè les organitzacions no tenen un repositori d'informació comú i que sigui accessible pel nous proveïdors

Coneixement/Experiència prèvia entorn al treball

No he treballat mai amb Gestors de Continguts, però tinc una ampla experiència en la definició de RPF, presentació d'ofertes i redacció de Plans de Qualitats per Serveis de Manteniments d'Aplicacions

Línies de desenvolupament futures

Seguint nodrint la Wiki i poder demostrar a les organitzacions que els serveis de mantenint de TI comparteixen procediments comuns i reaprofitables

Mitjans i facilitats disponibles pel desenvolupament

Tècnics i físics

Paquet de eines d'ofimàtica Standard i FoxWiki com Gestor de Continguts

Econòmics (en cas de ser necessaris o possibles per facilitar el desenvolupament)

No aplica

Personals (suport d'especialistes i responsables)

No aplica

10.3. Seguimiento PAC1

Seguimiento del PFC

Después de varias interacciones en lugar de un proyecto teórico en papel se implementará una Wiki donde el objetivo será demostrar que puede existir un repositorio común donde una organización pueda tener un control de las RPF que licite y los procedimientos definidos por el proveedor ganador asociados al Servicio licitado.

Esta forma de organizar la información permitirá a una organización reutilizar la información y encontrar sinergias entre diferentes Servicio de Mantenimiento incluso encontrar paralelismos entre Servicio de Aplicaciones y Servicio de Infraestructuras.

En el momento de entregar la **PAC 1** se ha delimitado el alcance del proyecto a lo definido en el punto anterior, otras tareas específicas realizadas hasta el momento han sido:

- Selección del Gestor de Contenidos, en este caso se ha seleccionado FosWiki
- Montar la máquina virtual donde ejecutar el gestor de contenidos (Oracle VM VirtualBox)
- Definición del árbol básico de información de la Wiki
 - Servicio
 - RFP licitada
 - Best Practiques (*metodologías de mercado asociadas a la RFP*)
 - Plan de Calidad del Servicio
- Definición de la RFP del proyecto

Planificación del Trabajo

A continuación se muestra el diagrama de Gantt del proyecto;

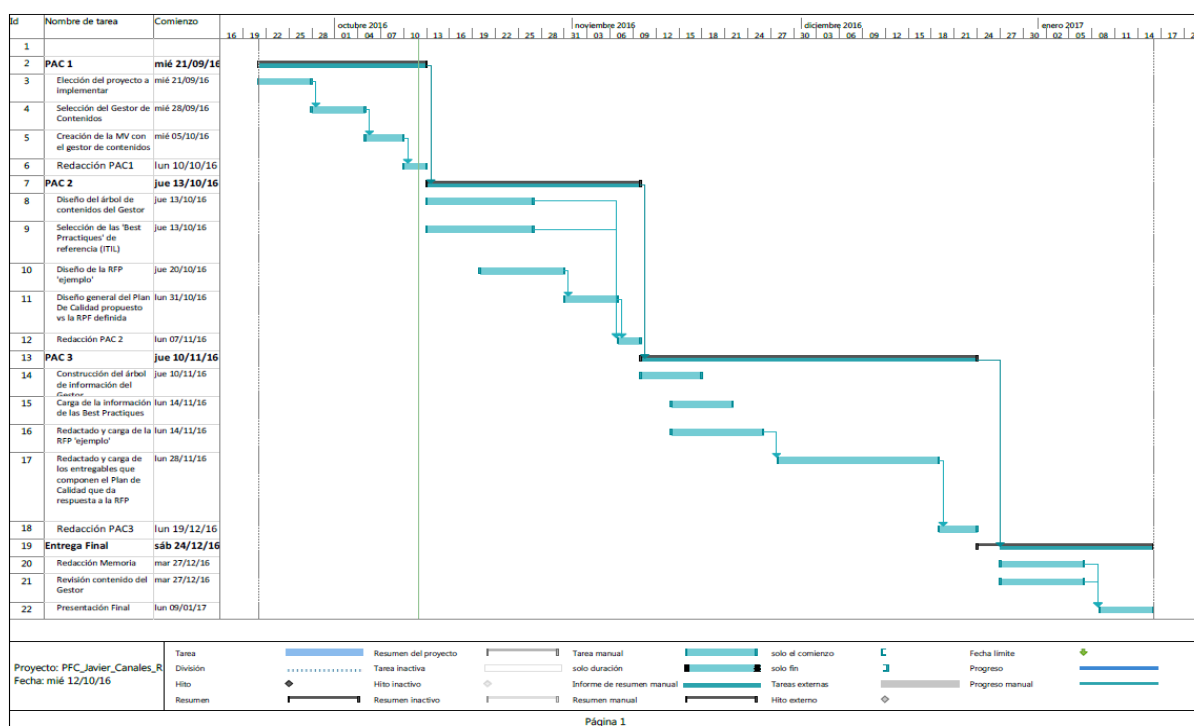


Figura 30 - Planificación PAC1

Riesgos

En la siguiente tabla se identifican los riesgos detectados hasta este punto del PFC identificando la severidad de cada uno y el plan de mitigación asociado a cada uno;

Código	Fecha	Riesgo	Descripción del Impacto	Fase del PFC	P(1)	I(2)	S(3)	Acciones	Fecha Límite	Estado	Criterio de éxito
2	21/09/2016	Falta de tiempo personal para realizar las entregas del PFC	Por las obligaciones personales y familiares el tiempo disponible para el PFC es limitado	PFC	5	5	25	Trabajar diariamente en el PFC para conseguir todos los hitos definidos en el tiempo previsto	15/01/2017	P	Se han entregado todos los documentos a tiempo
1	21/09/2016	Alcance del proyecto demasiado amplio	La elección de un proyecto de papel como es la de definición de una RPF y un Plan de Calidad asociada a la misma se debe delimitar muy bien para que no se extienda en demasía ya que el objetivo del proyecto es demostrar que un GC puede ayudar a una organización a la gestión y homogeneización de este tipo de documentos	PAC 1	3	5	15	Acordar con el tutor y la propia experiencia el alcance de la parte 'ejemplo' del proyecto	23/12/2016	P	Las PAC's son entregadas en tiempo y la documentación ejemplo acordada demuestra la utilidad de la utilización de un GC
4	12/10/2016	Aprendizaje de FoxWiki	El no haber trabajado nunca con Gestores de Contenido hace que se tenga que dedicar un tiempo extra al aprendizaje del mismo	PAC 2	3	5	15	Leer durante el inicio de la PAC2 manuales de FoxWiki y crear páginas de ejemplo para evaluar la complejidad de la herramienta	23/12/2016	P	La información del PFC está mayoritariamente creada en el Gestor en la finalización de la PAC3
5	12/10/2016	Alcance de la RPF 'ejemplo' demasiado amplio	LA RPF definida es clara en cuanto a que Servicios básico necesita un Mantenimiento (Aplicaciones)	PAC 2	5	3	15	Centrar muy bien las necesidades del Servicio en las líneas básicas de cualquier Mantenimiento, dejando fuera las posibles líneas específicas de las organizaciones	09/11/2016	P	La RPF es clara e independiente del tipo de organización donde se quisiese implementar
6	12/10/2016	Las Best Practiques seleccionadas son un ejemplo claro de lo que persigue el proyectocoto	Debido a la multitud de información sobre ITIL en el mercado se corre el peligro de seleccionar demasiada información y retrasar el desarrollo del proyecto	PAC 2	3	3	9	Buscar información clara, precisa y delimitada sobre ITIL y que no exceda cubrir el objetivo del PFC	23/12/2016	P	La información colgada en el Gestor de Contenidos da la correcta cobertura al PFC en cuanto documentación de soporte para ilustrar la aplicación del Plan de Calidad
3	30/09/2016	Adecuada selección del Gestor de Contenidos	Debido a la amplitud de herramientas de mercado, si la selección no es correcta aumentará la complejidad de la ejecución de PFC	PAC 1	1	1	1	Acordar con el tutor la herramienta a utilizar ya que tiene experiencia en estas herramientas	12/10/2016	C	La herramienta seleccionada cubre el alcance del proyecto de forma adecuada

Figura 31 - Riesgos PAC1

- [1] Probabilidad: 1 / 3 / 5
- [2] Impacto: 1 / 3 / 5
- [3] Severidad = P x I
- [4] (P)endiente / (C)errado

Prob/imp	1	3	5
1	1	3	5
3	3	9	15
5	5	15	25

10.4. Seguimiento PAC 2

Hechos Destacables

En este periodo se han trabajado los siguientes puntos del PFC;

- Resolución de los comentarios realizados sobre la PAC1
 - Se ajusta la planificación a las recomendaciones del tutor; se redefine con una estructura estándar de proyecto (gestión, análisis, diseño.....)
 En el anexo se encuentra la nueva versión de la planificación
 - Se crea un excel con la estructuras de costes (horas) de la realización del proyecto.
 A continuación se muestra el resumen de los mismos, en el anexo se adjunta el Excel con el detalle por actividad

Wiki para Planes de Calidad en Servicios de Mantenimiento		09/11/2016
<i>Coste económico (en horas) del PFC</i>		
Actividad	Dedicación (h)	
GESTIÓN	86	
ANÁLISIS	20	
DISEÑO	20	
IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS	88	
PLAN de IMPLANTACIÓN	14	
DOCUMENTACIÓN	72	
TOTAL PFC	300	

Figura 32 - Dedicación PFC

- Se toma la decisión de dejar la redacción de la memoria del proyecto para el tramo final del PFC, es decir, una vez completada la PAC3
- Estado de las actividades de análisis y diseño comprendidas en la PAC2
 - **Diseño del árbol de contenidos de la WIKI**
 El árbol de contenidos de la WIKI del proyecto responderá a la siguiente estructura de información



Figura 33 - Árbol WIKI (ciclo de vida)

- **Selección de las 'Best Practiques' de referencia**
 Dado que se está hablando de Servicio de mantenimiento de software y/o infraestructuras las *best practiques* de referencia más adecuadas son las comprendidas en **ITIL v3**.
 En este compendio de *best practiques* encontraremos recomendaciones desde la gestión de la demanda (muy importante en cualquier Servicio) hasta las recomendaciones respecto a la gestión de la disponibilidad (bien hablemos de infraestructuras, bien hablemos de operación en caso de catástrofes)
 ITIL v3 será la referencia para la definición e implementación del Plan de Calidad (PdC a partir de ahora) del presente PFC
- **Creación de la MV**
 La máquina virtual que dará soporte a la WIKI del PFC se encuentra disponible en la siguiente carpeta compartida de *google drive*;

https://drive.google.com/open?id=0B88_isP6iFQdc01HZnZ6N2QtaE0

Acceso a la máquina virtual

User: foswiki

Password: foswiki

Una vez arrancada la máquina virtual podemos acceder a la WIKI en la siguiente ruta;

<http://192.168.1.4/Main/WebHome>

Acceso a la máquina virtual

User: admin

Password: foswiki

○ **Diseño de la RFP 'ejemplo'**

La RFP a implementar para el presente PFC responderá al siguiente árbol de información general;



Figura 34 - Árbol WIKI (estructura RFP)

○ **Diseño general del PdC propuesto vs la RPF definida**

El PdC a implementar para el presente PFC responderá al siguiente árbol de información general;

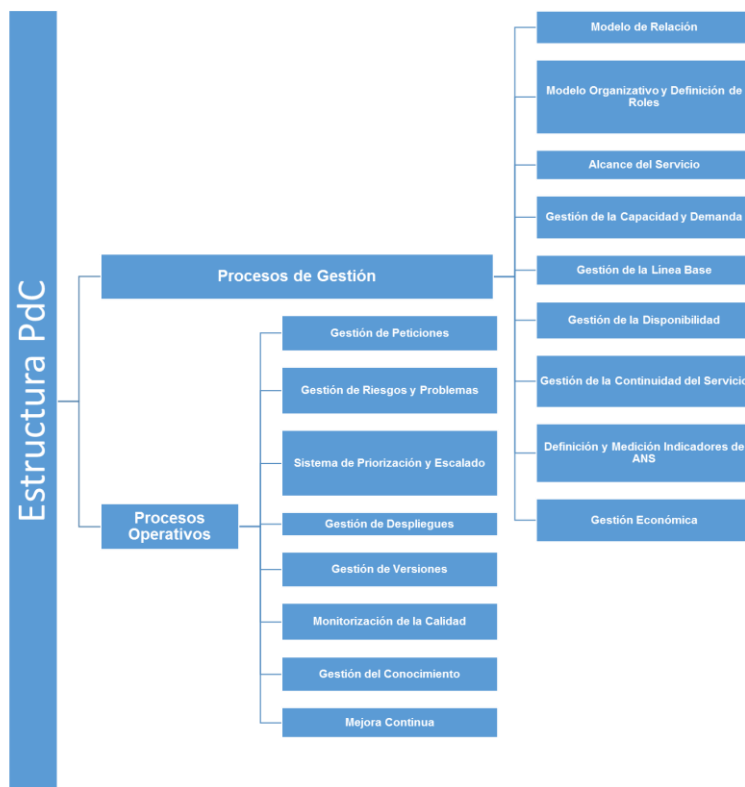


Figura 35 - Árbol WIKI (estructura PdC)

Planificación del Trabajo

Actualización de la planificación del PFC a fecha 9/11/2016;

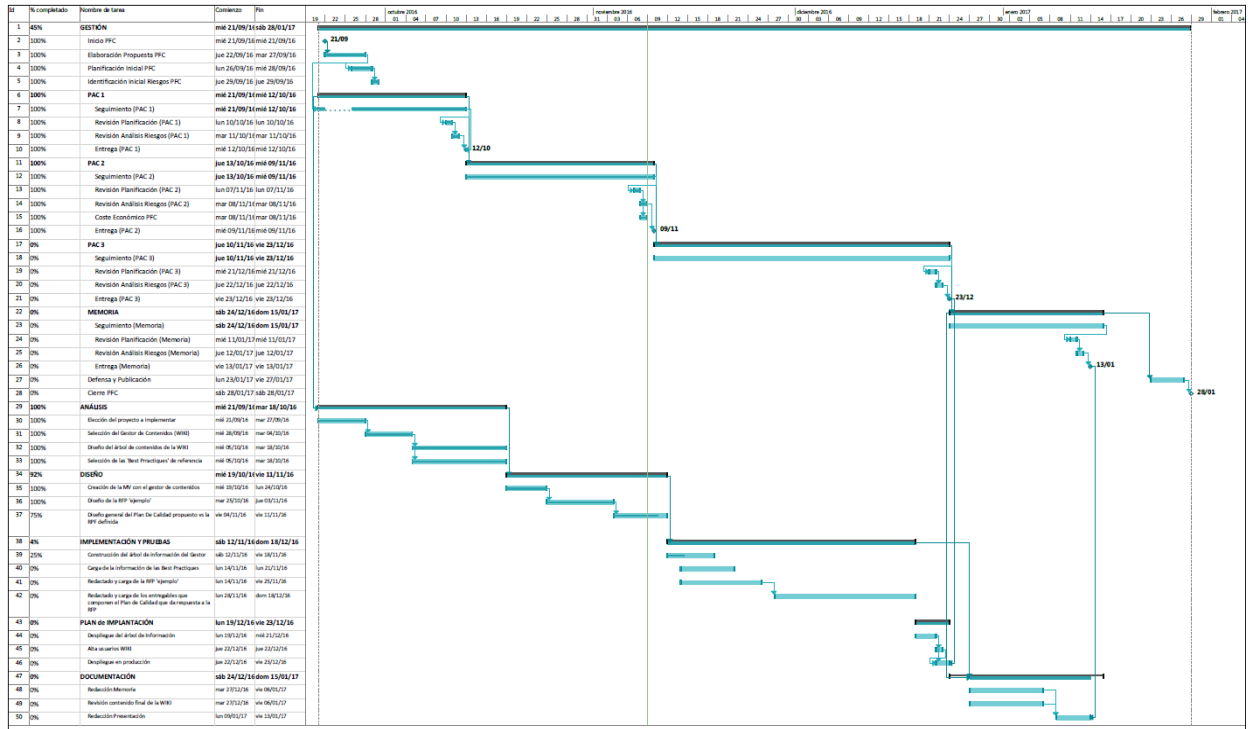


Figura 36 - Planificación PAC2

Riesgos

Actualización de los riesgos del PFC a fecha 9/11/2016;

Código	Fecha	Riesgo	Descripción del impacto	Fase del PFC	P(1)	I(2)	S(3)	Acciones	Fecha Límite	Estado	Criterio de éxito
2	21/09/2016	Falta de tiempo personal para realizar las entregas del PFC	Por las obligaciones personales y familiares el tiempo disponible para el PFC es limitado	PFC	5	5	25	Trabajar diariamente en el PFC para conseguir todos los hitos definidos en el tiempo previsto	15/01/2017	P	Se han entregado todos los documentos a tiempo
1	21/09/2016	Alcance del proyecto demasiado amplio	La elección de un proyecto de papel como es la de definición de una RFP y un Plan de Calidad asociada a la misma se debe delimitar muy bien para que no se extienda en demasía ya que el objetivo del proyecto es demostrar que un GC puede ayudar a una organización a la gestión y homogeneización de este tipo de documentos.	PAC 1	3	5	15	Acordar con el tutor y la propia experiencia el alcance de la parte 'ejemplo' del proyecto	23/12/2016	P	Las PAC's son entregadas en tiempo y la documentación ejemplo acordada demuestra la utilidad de la utilización de un GC
4	12/10/2016	Aprendizaje de FoxWiki	El no haber trabajado nunca con Gestores de Contenido hace que se tenga que dedicar un tiempo extra al aprendizaje del mismo	PAC 3	3	5	15	Leer durante el inicio de la PAC2 manuales de FoxWiki y crear páginas de ejemplo para evaluar la complejidad de la herramienta	23/12/2016	P	La información del PFC está mayoritariamente creada en el Gestor en la finalización de la PAC3
7	09/11/2016	Definición del Pdc 'ejemplo' demasiado amplio	El Plan de Calidad (PAC) se ajusta a las especificaciones de la RFP 'ejemplo'	PAC 2	3	5	15	Identificar correctamente las necesidades de la RFP y diseñar un PDC que se ajusta a la misma respetando las Best Practices de referencia	23/12/2016	P	El PDC da cobertura a las necesidades descritas en al RFP
6	12/10/2016	Las Best Practices seleccionadas son un ejemplo claro de lo que persigue el proyectecto	Debido a la multitud de información sobre ITIL en el mercado se corre el peligro de seleccionar demasiada información y retrasar el desarrollo del proyecto	PAC 2	3	3	9	Buscar información clara, precisa y delimitada sobre ITIL y que no exceda cubrir el objetivo del PFC	23/12/2016	P	La información recogida en el Gestor de Contenidos da la correcta cobertura al PFC en cuanto documentación de soporte para ilustrar la aplicación del Plan de Calidad
3	30/09/2016	Adecuada selección del Gestor de Contenidos	Debido a la amplitud de herramientas de mercado, si la selección no es correcta aumentará la complejidad de la ejecución de PFC	PAC 1	1	1	1	Acordar con el tutor la herramienta a utilizar ya que tiene experiencia en estas herramientas	12/10/2016	C	La herramienta seleccionada cubre el alcance del proyecto de forma adecuada
5	12/10/2016	Alcance de la RFP 'ejemplo' demasiado amplio	LA RFP definida es clara en cuanto a que Servicios básico necesita un Mantenimiento (Aplicaciones)	PAC 2	1	1	1	Centrar muy bien las necesidades del Servicio en las líneas básicas de cualquier Mantenimiento, dejando fuera las posibles líneas específicas de las organizaciones	09/11/2016	C	La RFP es clara e independiente del tipo de organización donde se quisiese implementar

Figura 37 - Riesgos PAC2

- [1] Probabilidad: 1 / 3 / 5
- [2] Impacto: 1 / 3 / 5
- [3] Severidad = P x I
- [4] (P)endiente / (C)errado

Prob/Imp	1	3	5
1	1	3	5
3	3	9	15
5	5	15	25

10.5. Seguimiento PAC 3

Hechos Destacables

En este periodo se han trabajado los siguientes puntos del PFC;

- Resolución de los comentarios realizados sobre la PAC2
 - Se pospone para la memoria la definición detallada del análisis de viabilidad y análisis de los campos que comprenden la información de la wiki sobre la solución propuesta en la PAC3.
Estos ajustes quedarán reflejados en la revisión de la planificación (ver anexo).
- Estado de las actividades comprendidas en la PAC3
 - **Revisión general de la planificación**
 - Actividades del periodo completadas
 - ✓ Diseño general del Plan De Calidad propuesto vs la RPF definida
 - ✓ Construcción del árbol de información del Gestor
 - ✓ Redactado y carga de los entregables que componen el Plan de Calidad que da respuesta a la RFP
 - ✓ Despliegue del árbol de Información
 - ✓ Despliegue en producción
 - Actividades del periodo todavía en curso
 - Carga de la información de las Best Practiques
 - Redactado y carga de la RFP 'ejemplo'
 - Alta usuarios WIKI
 - **Diseño de la WIKI**
La imagen final del Wiki diseñada es la siguiente



Figura 38 - Main PAC3

- **Problemas identificados**
Se ha entregado la PAC3 con retraso ya que en el diseño inicial que pretendía crear de forma automática esta estructura de Wiki para cada uno de los servicios.
Esta solución no ha sido posible implementarla, al final se ha optado por una estructura común de información para todos los servicios y dejar como mejora futura de la wiki (fuera del alcance del presente PFC) la creación automática de repositorios independientes para cada Servicio.
- **Estructura del WIKI**

El 1er nivel de información de la Wiki es cada una de las fases por las que puede pasar un Servicio del mantenimiento, a continuación se describe para cada una de estas etapas la información recogida en el repositorio

- **Servicios en Licitación**

Se identifica esta fase como la etapa donde el cliente va a lanzar un Servicio, para ello se crean 3 estructuras de información:

- Licitación; Definición del Servicio a Ofertar
- RPF; Repositorio para recoger los documentos de los diferentes pliegos en curso o licitados

La identificación de la categoría del documento y de acuerdo al árbol presentado en la PAC2 vendrá determinada por el campo *TipoDocumento*.

- Ofertas; Repositorio donde se recogerán todas las ofertas recibidas para cada uno de los Servicios licitados

- **Servicios en Transición**

Se identifica esta fase como la etapa donde el Servicio ha sido adjudicado y comienza el traspaso al nuevo proveedor, para ello se crean 2 estructuras de información:

- Transición; En este apartado se recogerá toda la documentación asociada a las actividades de una transición de Servicio; Due Diligence, entrevistas, formación, traspaso, traspaso inverso...
- PdC; Una vez realizada la transición y dentro del periodo de transición pero identificada como la fase de transformación, se han de articular los procesos y procedimientos del Servicio.

Este será el repositorio donde se recogerán los **Planes de Calidad** de los diferentes Servicios (procesos y procedimientos).

La identificación de la categoría del documento y de acuerdo al árbol presentado en la PAC2 vendrá determinada por los campos; **Proceso** y *TipoDocumento*.

En particular para el presente PFC se ha redactado y subido a la Wiki un PdC completo (17 documentos) de un servicio ficticio.

La información básica necesaria para entender la documentación del Servicio definido es la siguiente:

- ✓ Nombre del Servicio; SM_Wiki
- ✓ Cliente; PFCCompany
- ✓ Proveedor; PFCTProvider

- **Servicios En Curso**

Queda fuera del alcance del PFC

- **Servicios en Devolución**

Queda fuera del alcance del PFC

- **Servicios en Devolución**

Queda fuera del alcance del PFC

- **BestPractices**

Este apartado de la Wiki está definido para recoger toda aquella información relevante que pueda ayudar a realizado mejor el desempeño del Servicio.

En este apartado se identifican desde normativas, recomendaciones del mercado, metodologías a manuales de herramientas necesarias para la ejecución de los Servicios.

En este caso sólo se identifica una única estructuras de información:

- **Best Practice;** Información básica que identifique la documentación subida a la Wiki.
- **Puntos de mejora**
 A partir del trabajo realizado hasta ahora se identifican las siguientes mejoras:
 - Que la identificación del Servicio sea seleccionable y se pueda 'arrastrar' por los diferentes 'ítems' de la Wiki permitiendo así una mejor trazabilidad de la información.
 - Que pueda aparecer un icono para los registros con attachment en las lista de registros.
 - Que el creador/aprobador de los documentos sea por defecto el usuario logado.
- **Acceso a la MV**

La máquina virtual que dará soporte a la WIKI del PFC se encuentra disponible en la siguiente carpeta compartida de *google drive*;

https://drive.google.com/open?id=0B88_isP6iFQdcnIMSG9TZWY2ZGM

Planificación del Trabajo

Actualización de la planificación del PFC a fecha 1/01/2017;

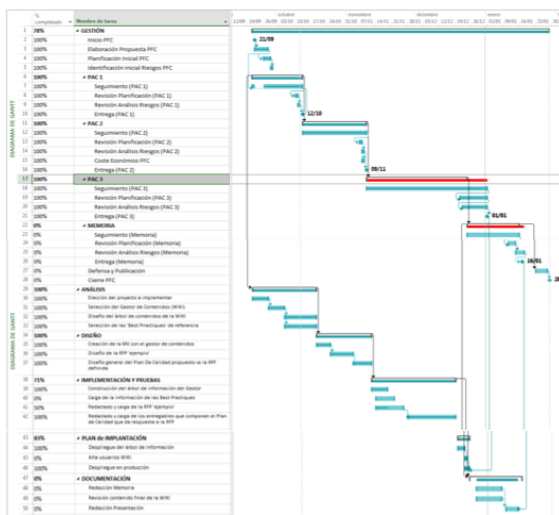


Figura 39 - Planificación PAC3

Riesgos

Actualización de los riesgos del PFC a fecha 1/01/2017;

Código	Fecha	Rango	Descripción del riesgo	Fase del PFC	PTS	ICD	ITS	Acciones	Fecha límite	Estado	Criterio de éxito
2	21/09/2016	Falta de tiempo personal para realizar los entregables del PFC	Por las obligaciones personales y familiares en tiempo disponible para el PFC en su totalidad.	PFC	5	5	25	Revisar diariamente en el PFC los entregables sobre los riesgos definidos en el tiempo disponible.	15/01/2017	P	Se entrega memoria a tiempo y existe una buena calificación.
8	23/12/2016	Falta de tiempo para redactar la memoria	La PAC3 se ha trabajado y puede haber tiempo para redactar una memoria y presentación.	PAC 3	3	5	15	Hacer dedicación en la memoria de antes para actualizar la memoria de trabajo del PFC del PFC.	15/01/2017	P	Se entrega memoria a tiempo y existe una buena calificación.
1	21/09/2016	Alcance del proyecto demasiado amplio	La extensión de un proyecto de papel como es la de definición de una PFC y un Plan de Calidad asociado a la misma es difícil de manejar, ya que se requiere un tiempo y recursos que un GC puede resultar a una explotación de la gestión y homogeneización de este tipo de documentos.	PAC 1	3	3	9	Acordar con el tutor y el propio experimento el alcance de la parte operativa del proyecto.	20/12/2016	P	Las PAC's son entregadas a tiempo y la documentación siempre actualizada demuestra la utilidad de la utilización de un GC.
6	12/10/2016	Las Best Practices seleccionadas carecen de algunos datos de los que se requiere para su desarrollo	Debido a la multitud de información sobre PFC en el mercado se corre el peligro de seleccionar una información y retomar el desarrollo del proyecto.	PAC 2	3	3	9	Buscar información clara, precisa y detallada sobre PFC y que no sea de carácter de asesoramiento PFC.	20/12/2016	P	La información cargada en el Gestor de Contenidos de la web es correcta y el PFC en cuanto documentación de soporte para la realización del Plan de Calidad.
4	12/10/2016	Apropiación de la herramienta	El no haber trabajado nunca con el Gestor de Contenidos hace que se tenga que dedicar un tiempo extra al aprendizaje del mismo.	PAC 3	1	1	1	Leer durante el inicio de la PAC3 los manuales del PFC y crear páginas de ejemplo para evaluar la compatibilidad de la herramienta.	20/12/2016	C	La información del PFC está correctamente cargada en el Gestor en la finalización de la PAC3.
7	09/11/2016	Definición del PFC y entregables asociados	El Plan de Calidad PFC se actualiza en las especificaciones de la BFI y se actualiza el PFC.	PAC 2	1	1	1	Identificar correctamente las necesidades de la BFI y diseñar un PFC que de soporte a la gestión responsable de los Productos de referencia.	20/12/2016	C	El PFC de apertura a los necesarios documentos en la BFI.

Figura 40 - Riesgos PAC3

- [1] Probabilidad: 1/3/5
- [2] Impacto: 1/3/5
- [3] Severidad = P x I
- [4] (P)endiente / (C)errado

Prob/imp	1	3	5
1	1	3	5
3	3	9	15
5	5	15	25

10.6. Seguimiento Memoria

Planificación del Trabajo

Actualización de la planificación del PFC a fecha 15/01/2017;

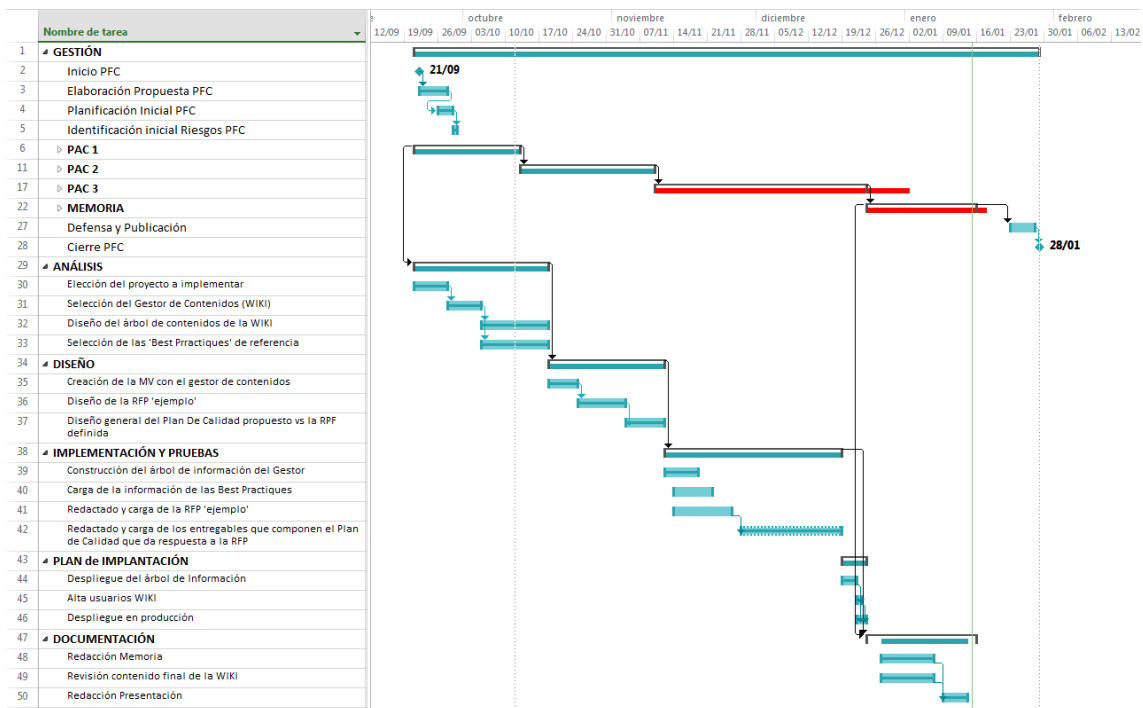


Figura 41 - Planificación Memoria

Riesgos

Actualización de los riesgos del PFC a fecha 15/01/2017;

Código	Fecha	Riesgo	Descripción del impacto	Fase del PFC	P(1)	I(2)	S(3)	Acciones	Fecha Límite	Estado (4)	Criterio de éxito
6	12/10/2016	Las Best Practiques seleccionadas son un ejemplo claro de lo que persigue el proyectocto	Debido a la multitud de información sobre ITIL en el mercado se corre el peligro de seleccionar demasiada	PAC2	1	3	3	Buscar información clara, precisa y delimitada sobre ITIL que no exceda cubrir el objetivo del PFC	23/12/2016	C	La información colgada en el Gestor de Contenidos da la correcta cobertura al PFC en cuanto documentación de soporte para ilustrar la aplicación del
1	21/09/2016	Alcance del proyecto demasiado amplio	La elección de un proyecto de papel como es la de definición de una RFP y un Plan de Calidad asociada a la misma se debe delimitar	PAC 1	1	1	1	Acordar con el tutor y la propia experiencia el alcance de la parte 'ejemplo' del proyecto	23/12/2016	C	Las PACs son entregadas en tiempo y la documentación ejemplo acordada demuestra la utilidad de la utilización de un GC
2	21/09/2016	Falta de tiempo personal para realizar las entregas del PFC	Por las obligaciones personales y familiares el tiempo disponible para el PFC es limitado	PFC	1	1	1	Trabajar diariamente en el PFC para conseguir todos los hitos definidos en el tiempo previsto	15/01/2017	C	Se han entregado todos los documentos a tiempo
8	23/12/2016	Falta de tiempo para redactar la memoria	La PAC3 se ha alargado y puede faltar tiempo para redactar una memoria ganadora	PAC 3	1	1	1	Mayor dedicación en la 1a. quincena de enero para subsanar la semana de trabajo adicional de la PAC3	15/01/2017	C	Se entrega la memoria a tiempo y recibe una buena calificación

Figura 42 - Riesgos Memoria

[1] Probabilidad: 1 / 3 / 5
 [2] Impacto: 1 / 3 / 5
 [3] Severidad = P x I
 [4] (P)endiente / (C)errado

Prob/imp	1	3	5
1	1	3	5
3	3	9	15
5	5	15	25

10.7. Plan de Calidad (PdC) – PFCCompany SM_Wiki

10.7.1. Alcance del Servicio

PFCCompany SM_Wiki					
Alcance del Servicio					
Resumen					
Este documento describe el Alcance del Servicio para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCP rovider	20/12/2016		

Contenido

1. Introducción	44
1.1 Objetivo	44
1.2 Glosario	44
2. Descripción del Servicio	45
2.1 Alcance	45
2.1.1 Alcance inicial	45
2.1.2 Alcance futuro	45
3. Líneas de servicio	46
3.1 Soporte N2	46
3.1.1 Descripción	46
3.1.2 Actividades y tareas	47
3.2 Mantenimiento correctivo & N3	47
3.2.1 Descripción	47
3.2.2 Actividades y tareas	48
3.3 Mantenimiento Evolutivo	48
3.3.1 Descripción	48
3.3.2 Actividades y tareas	48
3.4 Mantenimiento Preventivo	49
3.4.1 Descripción	49
3.4.2 Actividades y tareas	49
3.5 Oficina de Soporte	50
3.5.1 Descripción	50
3.5.2 Actividades y tareas	50
3.6 Asesoría Funcional y de Plataforma	51
3.6.1 Descripción	51
3.6.2 Actividades y tareas	51

3.7 Traspaso al Mantenimiento.....	51
3.7.1 Descripción	51
3.7.2 Actividades y tareas	51
3.8 Guardias.....	52
3.8.1 Descripción	52
3.8.2 Actividades y tareas	52
4. Cambios de alcance.....	53
5. Anexos.....	54

1. Introducción

1.1 Objetivo

El objetivo de este documento es definir el ámbito de prestación del Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCCCompany** (en adelante **PFCC**), 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.

1.2 Glosario

ANS	Siglas de Acuerdo Nivel de Servicio
-----	-------------------------------------

PFCC	Siglas de PFCCCompany
------	-----------------------

PaI	Siglas de Pase a Integración
-----	------------------------------

PaP	Siglas de Pase a Producción
-----	-----------------------------

2. Descripción del Servicio

2.1 Alcance

2.1.1 Alcance inicial

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

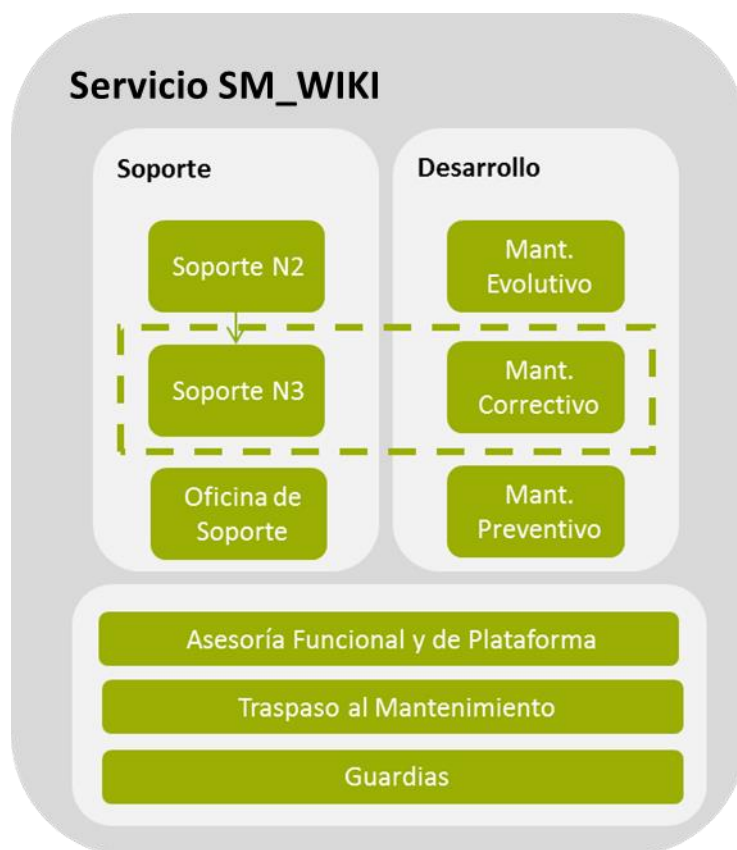
- Módulos de Foswiki:
 - Wiki_&_Services: Repositorio para Servicios de Mantenimiento
 - Administración de la instancia de Foswiki

2.1.2 Alcance futuro

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

3. Líneas de servicio

En este apartado se describen las líneas del Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**, las actividades y tareas propias de cada una de ellas.



3.1 Soporte N2

3.1.1 Descripción

Está constituido por aquellas actividades de mantenimiento orientadas a proporcionar al usuario, negocio u otras áreas ayuda para la realización de procesos propios de usuario, resolución de consultas técnicas o funcionales sobre las aplicaciones, extracciones puntuales de información, etc.

Canales de soporte definidos:

- **Consultas:**
 - Consultas funcionales: consultas específicas sobre el uso y funcionalidades de las aplicaciones incluidas en el Servicio.
 - Consultas técnicas: como por ejemplo consultas de interfaces o permisos del sistema.
 - Peticiones de consultas sobre algún dato del sistema como por ejemplo el resultado de algún listado o de alguna query, consultas de soporte a usuarios para el cuadro de datos de informes con la información de los sistemas origen, verificación de datos de las interfaces.
- **Peticiones:**
 - Atender a la petición de listados e información en los cuales no exista pantalla o herramienta adecuada para su extracción.

- Cargas o extracciones de datos con herramientas estándar de la propia aplicación y los cuales no requieran la creación de un software de extracción.
- Corrección de datos en productivo independientemente de si han sido generados por un mal uso o por un mal funcionamiento de la aplicación.
- Gestión de usuarios, autorizaciones y perfiles de la aplicación.
- Ejecución de procesos específicos vía procedimiento detallado.
- **Incidencias:**
 - Recepción y análisis de incidencias, si procede solicitud de información adicional, resolución.
 - Si fuese necesario escalado o reasignación

3.1.2 Actividades y tareas

Actividad	Tareas
Coordinación	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de las comunicaciones asociadas a dichas peticiones (apertura, previsión de disponibilidad, cierre, etc.) a los interlocutores correspondientes.
Análisis	<ul style="list-style-type: none"> ● Recibir, registrar y analizar las solicitudes recibidas (consultas, peticiones o incidencias), relativas a las aplicaciones o sistemas cubiertos por el Servicio. ● Identificación de elementos de software obsoletos / no utilizados.
Ejecución / Resolución	<ul style="list-style-type: none"> ● Solucionar las solicitudes recibidas (consultas, peticiones o incidencias), relativas a las aplicaciones o sistemas cubiertos por el Servicio. ● Ejecución de procesos de cierre periódicos, ya sean mensuales, trimestrales o anuales. ● Archivado y limpieza de tablas, ejecución periódica de procesos de archivado de objetos previamente definidos y/o de forma adicional, comprendería la realización de acciones de limpieza de tablas internas con el fin de optimizar su rendimiento.
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> ● Modelo de autoservicio: ha de permitir reducir la entrada de tickets y reducir su tiempo de resolución. Para ello: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se debe asegurar la documentación y publicación de los todos procedimientos de Soporte para la resolución de Incidencias, Peticiones y Consulta en la herramienta JIRA. ○ Control y mantenimiento del catálogo de solicitudes de los sistemas (alta, baja y modificación de solicitudes) en la herramienta JIRA. ○ Verificación del uso del catálogo, cumplimiento de los objetivos de aumento de productividad en la resolución de incidencias y reducción de tickets

3.2 Mantenimiento correctivo & N3

3.2.1 Descripción

Análisis, corrección y seguimiento de los defectos funcionales y técnicos de la aplicación.

Así mismo debe incluirse la resolución de los datos incorrectos que se generen a causa de una incidencia, así como los provenientes de errores en los procesos de migración.

3.2.2 Actividades y tareas

Actividad	Tareas
Coordinación / Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con otros equipos de mantenimiento para la realización o modificación de interfaces si fuera necesario. • Participación en el proceso de elaboración del contenido de una nueva versión del software en los casos en que aplique, comunicando las dependencias y condicionantes de los diferentes correctivos integrantes de la versión, así como el análisis de potencial colisión con otros elementos integrantes de la versión (evolutivos, etc...).
Diseño Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración / adecuación y revisión del diseño técnico. • Elaboración / adecuación y revisión del plan de pruebas unitarias y de integración.
Construcción	<ul style="list-style-type: none"> • Codificación de los desarrollos, • Parametrización funcional del sistema, • Preparación del entorno de pruebas. • Generación de los datos y juegos de pruebas. • Realización de las pruebas unitarias, de integración y de rendimiento. • Realización de pruebas regresión y de stress. • Participación en las pruebas de aceptación. • Preparación del Pase a Producción (PaP) de los correctivos normales y urgentes. • Actualización de la documentación técnica y funcional.
Implantación	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en producción. • Modificación de datos en producción provocados por errores del propio aplicativo. • Generación de la correspondiente entrada de la BBDD de conocimiento de tickets JIRA para la solución de los errores (para posibles futuras recurrencias).

3.3 Mantenimiento Evolutivo

3.3.1 Descripción

La línea de servicio de Mantenimiento Evolutivo engloba las actividades relacionadas con el mantenimiento evolutivo. Constituyen los cambios necesarios para la actualización de la aplicación de acuerdo a las necesidades de cliente ya sea en términos de gestión empresarial, ámbitos legislativos, normativos o tecnológicos. Se desarrolla sobre módulos ya implantados y puestos en marcha.

3.3.2 Actividades y tareas

Actividad	Tareas
-----------	--------

Coordinación / Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con los equipos de trabajo de mantenimiento de otras áreas del cliente. • Coordinación con otros equipos de mantenimiento para la realización o modificación de interfaces.
Valoración	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración del esfuerzo necesario para el desarrollo .
Diseño Funcional	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de requerimientos • Confección del análisis preliminar • Elaboración diseño funcional. • Gap análisis • Establecimiento de los planes de pruebas de aceptación, de regresión y de stress (pruebas de volumen).
Diseño Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración el diseño técnico. • Establecimiento del plan de pruebas unitarias y de integración y de rendimiento.
Construcción	<ul style="list-style-type: none"> • Codificación de los desarrollos, • Parametrización funcional del sistema, • Preparación del entorno de pruebas. • Generación de los datos y juegos de pruebas. • Realización de las pruebas unitarias, de integración y de rendimiento. • Realización de pruebas de regresión y de stress • Participación en las pruebas de aceptación. • Preparación del Pase a Productivo (PAP). • Actualización de la documentación funcional y técnica.
Implantación	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en producción. • Migración o carga de datos (si procede). • Formación de los usuarios en las nuevas funcionalidades y módulos implantados. • Cierre del mantenimiento.

3.4 Mantenimiento Preventivo

3.4.1 Descripción

Esta línea de servicio se enfoca a la investigación, estudio y realización de mejoras y cambios en las aplicaciones para la obtención de mejoras en la implementación de procesos de negocio cubiertos, rendimiento, incremento de la mantenibilidad de los sistemas y reducción del Mantenimiento Correctivo, Soporte y Oficina Técnica

3.4.2 Actividades y tareas

Actividades	Tareas
Análisis	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de las mejoras aportadas por las nuevas versiones de las aplicaciones objeto del servicio de mantenimiento a los procesos de negocio y al rendimiento de las aplicaciones. • Análisis de problemas de rendimiento en transacciones o procesos concretos y propuesta de mejora de los mismos. • Investigación del impacto sobre la aplicación de un cambio en las aplicaciones, de sus interfaces o bien el aprovechamiento de una nueva funcionalidad. • Generación de propuestas de acciones organizativas y/o

Actividades	Tareas
	formativas que permitan reducir la dependencia de los usuarios en las actividades diarias y – consecuentemente – reduzcan sus necesidades de soporte en la realización de sus tareas habituales. <ul style="list-style-type: none"> • Alerta al cliente de los errores descubiertos en el software. • Propuesta de subida de versión, parches, fixes, etc. en el software de base. • Análisis y tipificación de las peticiones de soporte y correctivo, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
Desarrollo/ Implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Generación e implementación de propuestas de cambio en las aplicaciones para la mejora general de los sistemas, encaminadas principalmente a la reducción de las necesidades de soporte o bien a la prevención de problemas que pudieran dar lugar a actuaciones de mantenimiento correctivo. • Mantenimiento del software (alerta errores, aplicación de parches, supresión de elementos obsoletos/no utilizados).

3.5 Oficina de Soporte

3.5.1 Descripción

Incluye las actividades de relación con Operaciones y Arquitectura que incluyen la preparación y acompañamiento de la puesta en producción y la recepción de incidencias batch así como el seguimiento de determinados procesos.

3.5.2 Actividades y tareas

Actividad	Tareas
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de hitos según planificación cumpliendo los estándares y normativas de cliente • Mantener actualizado el calendario de pases en colaboración con el responsable de construcción del proyecto para coordinar pases correctivos y pases evolutivos.
Peticiones a Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de las altas, bajas o modificaciones de los jobs batch en el entorno productivo. • Solicitar la ejecución sobre entorno de producción de un Job / Procesos bajo petición. • Peticiones de Refrescos de entornos Pre-productivos, coordinándolos con otros mantenimientos. • Interlocución con Operaciones para resolución de soportes / incidencias. • Peticiones de consulta específica a Operaciones sobre cualquier aplicación del ámbito del Servicio, el resultado de la cual es la transmisión de información al peticionario o la resolución de dudas, es decir, es el interlocutor del Servicio SM_Wiki con el área de Operaciones.
Seguimiento de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobación diaria de la ejecución de procesos batch, generación del informe de resultados y envío a usuarios clave y sistemas de información. • Verificación Funcional: revisión desde un punto de vista funcional del resultado de las cadenas batch para comprobar la correcta ejecución de los mismos. • Coordinar las acciones a realizar para la resolución de incidencias de las cadenas batch, incluido en el caso que requieran comprobación o intervención del área funcional. • Cuadre datos: revisión de la coherencia de datos entre

	sistemas tras la ejecución de procesos batch.
Gestión de Entornos	<ul style="list-style-type: none"> • PaP/Pal: Traspasos a los entornos Pre-productivos y Productivos. • Gestionar los entornos de pruebas e integración para prototipos y nuevos desarrollos. • Dar soporte a las tareas necesarias de traspasos entre entornos de nuevas aplicaciones / proyectos desarrollados fuera del Servicio.
Comunicación con Operaciones / Arquitectura / Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Envío/Recepción de las incidencias, escaladas por Operaciones y Comunicaciones, y gestión de la resolución. Gestión de todo el ciclo de comunicaciones asociados a dichas incidencias (indisponibilidad y/o interrupción del Servicio, disponibilidad prevista, apertura, etc.). • Petición/Recepción de Solicitudes de Soporte al área de Arquitectura y al fabricante de software.

3.6 Asesoría Funcional y de Plataforma

3.6.1 Descripción

Esta línea de servicio incluye consultas realizadas sobre funcionalidades existentes o a desarrollar del producto y/o necesidades específicas a perfiles expertos sobre aspectos de seguros.

3.6.2 Actividades y tareas

Actividad	Tareas
Asesoramiento	<ul style="list-style-type: none"> • Centralizar y gestionar las consultas/peticiones a realizar. • Realizar consultas sobre el funcionamiento del producto.
Asesoramiento Experto Funcional	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar y recibir soporte experto puntual sobre aspectos funcionales del área de seguros.

3.7 Traspaso al Mantenimiento

3.7.1 Descripción

Incorporación de nuevas implantaciones/módulos al Servicio de mantenimiento **SM_Wiki**, de acuerdo al proceso de traspasos definida con el detalle de los pasos, lista de documentación asociada y plantilla base de planificación de traspaso.

3.7.2 Actividades y tareas

Actividades	Tareas
Incorporación al Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo una vez superado el periodo de garantía (2 meses una vez puesto en producción). • Promoción del conjunto de actividades necesarias para gestionar el proceso de incorporación de aplicaciones en el ámbito de responsabilidad de los servicios de mantenimiento de aplicaciones. • Aseguramiento de la calidad del producto a recibir, garantizando que el traspaso y su integración dentro del Servicio de mantenimiento SM_Wiki se realizan de forma

Actividades	Tareas
	controlada, sin impactos para los usuarios. <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="627 264 1321 340">• Asegurar el traspaso de conocimiento y revisar la capacidad necesaria durante el periodo de garantía para garantizar el correcto traspaso al mantenimiento.

3.8 Guardias

3.8.1 Descripción

Esta línea de servicio tiene como objeto dar cobertura fuera del horario establecido y con conocimientos funcionales y/o técnicos (según demanda específica para cada retén) de los módulos sobre los que realiza el Servicio.

La disponibilidad del equipo (sin que llegue a ser necesaria una actuación) se considera guardia.

Se establecen 3 tipos de períodos de guardia:

- Nocturna Laborable. De Domingo a Jueves, no festivos ni vísperas de festivos de 18:00 h a las 8:00 h. del día siguiente.
- Diurna Festivo. Sábados, Domingos y días festivos: de 8:00 a 18:00 h.
- Nocturna Festivo: Viernes y Sábados festivos y vísperas de festivos de 18:00 h a las 8:00 h. del día siguiente

El detalle de esta línea de servicio, se describe en el proceso de *PFCcompany SM_Wiki-Disponibilidad*.

3.8.2 Actividades y tareas

Las actividades y tareas realizadas en concepto de guardias de cualquiera de las tipologías indicadas, son un subconjunto de las actividades y tareas de las líneas de servicio de mantenimiento correctivo o mantenimiento evolutivo según la naturaleza de la petición a tratar.

4. 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 **PFCC**.

Los canales de gestión indicados para acordar de mutuo acuerdo, por **PFCC** y **PFCTProvider**, las condiciones de cambio de alcance, son los comités del Servicio, cada uno actuando de acuerdo a lo previsto en el proceso *PFCompany SM_Wiki - Modelo de Relación*:

- Comité táctico: Es el foro en el cual se negociarán y se acordarán 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 lo requiera:

- Identificar petición
- Revisión de la capacidad
- Formación y Capacitación
- Piloto
- Establecimiento / Suspensión de ANSs
- Adecuación de los procesos y Herramientas

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

5. Anexos

N/A

10.7.2. Gestión de la Capacidad y Demanda

		PFCCompany SM_Wiki			
		Gestión de la Capacidad y Demanda			
Resumen					
Este documento describe el Proceso de Gestión de la Capacidad y Demanda, para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
El presente documento contiene la definición del proceso, los grupos implicados en su ejecución, las actividades del proceso, etc...					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCP rovider	21/12/2016		

Contenido

1. Introducción	56
1.1 Objetivo	56
1.2 Alcance	56
1.3 Glosario.....	57
2. Descripción del Proceso.....	58
2.1 Proceso Gestión de la Capacidad y Demanda	58
2.1.1 Flujo	58
2.1.2 Actividades del Proceso	58
3. Matriz RACI.....	62
4. KPIs	63
5. Procedimientos Operativos.....	64
5.1 Herramienta de Gestión de la Demanda	64
5.1.1 JIRA	64
6. Anexos.....	65

1. Introducción

El presente documento recoge el proceso de Gestión de la Capacidad y Demanda vigente para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCCCompany** (en adelante, **PFCC**).

La Gestión de Demanda es el proceso responsable de entender, anticipar e influir en la demanda de servicios por parte de los clientes. El proceso de Gestión de la Demanda trabaja con la Gestión de la Capacidad para asegurar que el proveedor de servicios tenga suficiente capacidad para satisfacer la demanda requerida.

1.1 Objetivo

Los objetivos principales de Gestión de la Capacidad y Demanda son:

- Transformar eficientemente la necesidad de demanda en peticiones de desarrollo de nuevas funcionalidades o modificaciones de las existentes.
- Optimizar y racionalizar el uso de los recursos dentro del Servicio.

1.2 Alcance

En la siguiente tabla se detallan las actividades, a nivel general, que forman parte del alcance del proceso de Gestión de la Capacidad y Demanda y las que explícitamente quedan fuera del alcance:

ALCANCE	FUERA DE ALCANCE
<p>- Demanda realizada a Sistemas de Información proveniente de una de las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Necesidades de Negocio. Realizadas por los Usuarios Demandantes correspondientes.• Necesidades de Productos y Servicios.• Necesidades Internas a Sistemas de Información.• Necesidades Corporativas.• Otras entidades. <p>Incluye las actividades definidas en el punto 3 de este documento.</p>	<p>- Peticiones (consultas, soporte N2, incidencia y pequeño evolutivo), se contemplan en el proceso de Gestión de Peticiones.</p>

1.3 Glosario

CNS	Siglas del Comité de Negocio/SI de PFCC
HLE	Siglas de High Level Estimation
PFCC	Siglas de PFCCompany
S.I.	Siglas de Sistema de la Información

Actividades	Descripción	Responsables	Entregables / Herramientas
Alta demanda	Existencia de una necesidad por parte del Área usuaria, Área S.I o PFCProvider. Se da de alta un ticket en JIRA incluyendo los requerimientos detallados de dicha necesidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Business Trasnf. Lead • Delivery Lead SM_Wiki • Service Leader PFCProvider 	Excel requerimientos / JIRA
Validación demanda	Revisión inicial de la demanda recibida, para validar su viabilidad, con el soporte del Rple. Desarrollo PFCProvider. Es caso que se identifique que no sea viable, se devuelve al solicitante para modificar/revisar los requerimientos.	Business Trasnf. Lead	JIRA
Evaluación impactados	Evaluación de los impactados en la demanda recibida. Puede impactar: - sólo a PFCProvider, o bien - a PFCProvider y Convivencia → en este caso se gestiona a partir del subproceso de Gestión de la Demanda con Convivencia	Delivery Lead SM_Wiki	JIRA
Revisión requerimientos	Revisión de los requerimientos proporcionados para validar si con la información enviada se puede realizar la estimación de alto nivel. En caso que los requerimientos no queden claros o se requiera de más información para la realización de la estimación de alto nivel, se solicita revisar los requerimientos al Business Trasnf. Lead.	Service Leader PFCProvider	JIRA
Estimación alto nivel (HLE)	Con los requerimientos recibidos se realiza una primera estimación a alto nivel. En el caso que sea inferior a 40h, dicha demanda se deriva al proceso de <i>PFCCompany SM Wiki-Gestión de Peticiones</i> , y ésta se prioriza según el <i>PFCCompany SM Wiki-Sistema de Priorización y Escalado</i> definido.	<ul style="list-style-type: none"> • Service Leader PFCProvider • Rple. Desarrollo PFCProvider 	Estimador (pendiente definir) / JIRA
Revisión estimación alto nivel (HLE)	Revisión de la estimación. En caso de no aceptarla se notifica el motivo de rechazo y PFCProvider pasa de nuevo a realizar una estimación.	Delivery Lead SM_Wiki	JIRA
Comité CNS	Comité de aprobación o rechazo de la demanda, y priorización, teniendo en cuenta la capacidad disponible. Trimestralmente se prioriza la demanda, obteniendo una lista global de demanda priorizada. Mensualmente se hace seguimiento de la demanda en curso y se	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Business Trasnf. Lead • Delivery Lead SM_Wiki • Service Leader PFCProvider 	

Actividades	Descripción	Responsables	Entregables / Herramientas
	reprioriza si es necesario.		
Gestión Backlog	En caso de no priorizarse una demanda aprobada, ésta entra en la bolsa de backlog y queda pendiente volver a priorizarla en el Comité CNS.	Service Leader PFCProvider	JIRA
Análisis Funcional	Realización del diseño funcional de la demanda aprobada y priorizada, y propuesta de un plan de pruebas contenido en el diseño funcional.	Rpble. Desarrollo PFCProvider	Plantilla diseño funcional / JIRA
Revisión Análisis Funcional	El diseño funcional con el plan de pruebas, debe ser validado por el usuario y Business Trasnf. Lead. En el caso de no ser aceptado, se devuelve a la actividad anterior indicando los motivos de rechazo. Será necesario que se vuelva a enviar para su aprobación.	Usuario Business Trasnf. Lead	
Estimación y Planificación	Una vez obtenida la aprobación funcional se realiza la estimación detallada por tareas y se propone una planificación para cada una de dichas tareas, teniendo en cuenta la capacidad disponible.	<ul style="list-style-type: none"> • Service Leader PFCProvider • Rpble. Desarrollo PFCProvider 	JIRA
Revisión planificación	La planificación debe ser validada por el Delivery Lead SM_Wiki. En caso de no estar de acuerdo con la planificación presentada, ésta se revisará según los motivos de rechazo y se volverá a enviar para su aprobación.	Delivery Lead SM_Wiki	JIRA
Comité extraordinario demanda	En el caso de aquella demanda cuyas horas reales estimadas se desvíen respecto al HLE según se detalla: <ul style="list-style-type: none"> • para evolutivos < 100h, si las horas reales estimadas superan 2 jornadas (16h) del HLE • para evolutivos entre 100h y 500h, si las horas reales estimadas sean > 20%*HLE • para evolutivos > 500h, si las horas reales estimadas superan 2 semanas (80h) respecto al HLE se convocará un comité de excepción de la demanda según se describe en <u><i>PFCCompany SM Wiki-Modelo de Relación</i></u> . En dicho comité se gestiona un posible cambio de alcance de la demanda. En el caso que haya un cambio de alcance, se vuelve a la actividad Análisis Funcional. En caso contrario, por lo tanto se aceptan las horas de más, implicará que parte de la demanda priorizada no	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Delivery Lead SM_Wiki • Service Leader PFCProvider • Rpble. Desarrollo PFCProvider 	

Actividades	Descripción	Responsables	Entregables / Herramientas
	podrá ejecutarse en el periodo establecido. Se informa a usuario mediante un Plan de Comunicación.		
Elaboración plan de trabajo	Una vez aprobada la planificación, se elabora el plan de trabajo.	Service Leader PFCProvider	

3. Matriz RACI

La matriz RACI define para cada una de las actividades del proceso, sobre qué rol recae la responsabilidad y cuál es su papel dentro de esa actividad.

Las siglas de RACI proceden de:

- R: Responsable de realizar/ejecutar tarea
- A: Responsable último, puede delegar, debe supervisar
- C: Consultar antes de hacer
- I: Informar después de hacer

Actividad / Rol	Usuario	Business Trasnf. Lead	Delivery Lead SM_Wiki	Service Leader PFCProvider	Rpble. Convivencia (*)	Rpble. Desarrollo PFCProvider	Rpble. del proceso
Alta demanda	R		A	I		I	I
Validación demanda	C	R,A	C	I	I	C	I
Evaluación impactados			R,A	I, C	I, C		
Revisión requerimientos	C		I	R, A	R,A	R	I
Estimación alto nivel (HLE)	C	C	I	R, A	R,A	R	I
Revisión estimación alto nivel		I	R, A	C	C		I
Comité CNS	R	R	R, A	R	I		I
Gestión Backlog		I	I	R, A		I	I
Análisis Funcional	C	I	I	A	R,A	R	I
Revisión Análisis Funcional	R	R, A	I	I	C,I	C, I	I
Estimación y Planificación	I	I	I	R, A	R,A	R	I
Revisión planificación	I	R, A	I	C	C	C	I
Comité extraordinario demanda	R	R	R, A	R	R	R	I
Elaboración plan de trabajo	I	I	I	R, A	R	C	I

(*) En el caso que existe Convivencia.

4. KPIs

A continuación se describen aquellos indicadores que nos permiten medir la efectividad y la eficiencia de la Gestión de la Capacidad y Demanda, que serán medidos de forma periódica:

Indicador	Descripción
Cambios de planificación	Número de cambios planificados realizados en el Comité CNS que se han efectuado en el Servicio con el fin de ajustarse a la demanda.
Cambios no planificados	Número cambios no planificados, fuera del Comité CNS que se han efectuado en el Servicio con el fin de ajustarse a la demanda.
Calidad en la estimación	Número de estimaciones en las que: - horas reales estimadas > 20%*HLE para evolutivos > 100h - o bien, horas reales estimadas > 20h

5. Procedimientos Operativos

En este apartado se detallan aquellos procedimientos operativos existentes y necesarios para la prestación del Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**(ya sean de cliente o propios).

5.1 Herramienta de Gestión de la Demanda

1.1.1 JIRA

Documentación de JIRA disponible en FosWiki:

<http://192.168.1.116/Main/PFCBestPractices>

6. Anexos

N/A

10.7.3. Gestión de la Continuidad

		PFCCompany SM_Wiki			
		Gestión de la Continuidad del Servicio			
Resumen					
Este documento describe el Plan de Continuidad para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCCompany	20/12/2016		

Contenido

1. Introducción	67
1.1 Objetivo	67
1.2 Glosario	67
2. Alcance	68
3. Riesgos	69
4. Análisis de Impacto en el Negocio	70
4.1 Procesos Críticos	70
4.2 Procesos Vitales	70
4.3 Procesos Sensitivos	70
4.4 Procesos de Mínima Criticidad	71
5. Centros de trabajo	72
5.1.1 Primario	72
5.1.2 Secundario	72
6. Estrategias de recuperación del Servicio	73
6.1 Escenario 1 – Indisponibilidad del centro primario	73
6.2 Escenario 2 - Indisponibilidad de los servidores y aplicaciones de PFCC	73
6.3 Escenario 3 - Indisponibilidad de los servidores y aplicaciones de PFCCompany	73
6.4 Escenario 4 - Indisponibilidad del equipo de trabajo (portátil)	73
6.5 Escenario 5 – Indisponibilidad de personal	73
7. Activación del Plan	74
8. Desactivación del Plan	75
9. Roles y tareas	76
10. Anexos	77
10.1 PCN PFCC	77

1. Introducción

El presente documento recoge el Plan de Continuidad del Servicio vigente para el mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCCCompany** (en adelante **PFCC**).

El propósito de este Plan es minimizar el impacto de las interrupciones, retrasos o pérdidas dentro del alcance del Servicio, que **PFCCProvider** pueda tener como proveedor de **PFCC** en el caso de que se produjera una contingencia inesperada.

1.2 Objetivo

El objetivo del presente documento es:

- Identificar los riesgos que pueden hacer que sea necesario que se active el Plan.
- Establecer un Plan de recuperación del Servicio.
- Definir los roles implicados en el Plan.

1.3 Glosario

PFCC

Siglas de PFCCCompany

PCN

Siglas de Plan de Continuidad de Negocio

PCS

Siglas de Plan de Continuidad del Servicio

2. Alcance

El presente **Plan de Continuidad del Servicio** (en adelante PCS) pretende identificar, definir y aplicar las acciones más importantes con las que dar respuesta a las posibles **contingencias** que puedan surgir en el Servicio de mantenimiento prestado **SM_Wiki** de **PFCC**, teniendo especial atención a los procesos críticos/vitales para el negocio de éste, con objeto de minimizar, en la medida de las posibilidades, cualquier impacto.

Cuando se produce una contingencia grave, las características básicas del evento pueden resumirse en las siguientes:

- Necesidad de rapidez, incluso urgencia, en las actuaciones.
- Incertidumbres en la toma de decisiones.
- Recursos insuficientes para satisfacer las demandas prioritarias.
- Amenazas o daños reales y significativos.
- Repercusiones públicas, contractuales, económicas e impacto sobre la imagen de la empresa.

El PCS es complementario y ha de estar relacionado con el Plan de Continuidad de Negocio (en adelante PCN) de **PFCC** al objeto de cubrir los ámbitos existentes y dar una respuesta global a los riesgos identificados.

Este documento debe ser consultado durante el transcurso de la contingencia quedando a criterio de los responsables del Servicio la decisión última sobre la aplicación de las acciones recogidas en el mismo.

Exclusión:

Queda excluido del alcance del presente PCS cualquier causa de fuerza mayor (catástrofes naturales, situaciones de guerra, huelgas,), según se detalla en el contrato de prestación de servicios de mantenimiento.

3. Riesgos

Este apartado muestra la valoración del inventario de riesgos identificados que, en caso de materializarse, afectaría a la prestación del Servicio.

Riesgo	Probabilidad de ocurrencia	Impacto estimado
Fallo grave en la infraestructura del cliente que impide realizar las actividades propias del Servicio.	Baja	Alto
Baja de gran parte (más del 60%) del equipo consultor por propagación de una enfermedad (ejemplo gripe A).	Baja	Alto
Daño generalizado de los materiales (hardware/software) controlados por el equipo del Servicio y requeridos para llevar a cabo sus funciones.	Baja	Medio
Daño físico grave en las instalaciones físicas del cliente, que impida el acceso al sitio de trabajo.	Baja	Medio

Cuando se materialice alguno de estos riesgos, se entenderá que se ha producido una crisis y se [activará el Plan de Continuidad](#).

4. Análisis de Impacto en el Negocio

A continuación se describen los procesos esenciales para dar continuidad al Servicio prestado.

4.1 Procesos Críticos

Se consideran Procesos Críticos aquellos que:

- Pueden realizarse sólo si las capacidades se reemplazan por otras idénticas.
- No pueden reemplazarse por métodos manuales.
- Tienen muy baja tolerancia a interrupciones.

Proceso	Nivel criticidad (alto / medio / bajo)	Tiempo máximo tolerable de indisponibilidad
n/a		

4.2 Procesos Vitales

Se consideran Procesos Vitales aquellos que:

- Pueden realizarse manualmente por un periodo breve.
- Tienen un costo de interrupción un poco más bajos, sólo si son restaurados dentro de un tiempo determinado (5 ó menos días, por ejemplo).

Proceso	Nivel criticidad (alto / medio / bajo)	Tiempo máximo tolerable de indisponibilidad
Servicios en Curso - alta	medio	2 días laborables

4.3 Procesos Sensitivos

Se consideran Procesos Sensitivos aquellos que:

- Pueden realizarse manualmente por un periodo prolongado a un costo tolerable.
- El proceso manual puede ser complicado y requeriría de personal adicional.

Proceso	Nivel criticidad (alto / medio / bajo)	Tiempo máximo tolerable de indisponibilidad
Servicios en Transición - alta	bajo	n/a
Licitación - mantenimiento	bajo	n/a
Ficha Cliente – mantenimiento	medio	n/a

4.4 Procesos de Mínima Criticidad

Se consideran Procesos de Mínima Criticidad aquellos procesos que pueden interrumpirse por tiempos prolongados a un costo pequeño o nulo.

Proceso	Nivel criticidad (alto / medio / bajo)	Tiempo máximo tolerable de indisponibilidad
Best Practices – alta	medio	n/a

5. Centros de trabajo

5.1 Primario

Centro de trabajo habitual o primario donde se presta el Servicio:

- Barcelona: Oficina **PFCC**

5.2 Secundario

Centros alternativos en el caso de indisponibilidad del centro primario:

- Barcelona: Oficina **PFProvider**

6. Estrategias de recuperación del Servicio

6.1 Escenario 1 – Indisponibilidad del centro primario

La estrategia para la recuperación del Servicio será inmediata, desplazando los miembros del equipo **PFCCProvider** de la oficina primaria a la secundaria de forma inmediata.

Los medios necesarios para la recuperación son:

- Puestos de trabajo en la oficina secundaria.
- Si los puestos reservados en la oficina secundaria no son suficientes para cubrir todos los miembros del equipo actual, se trabajará en remoto desde casa.
- Conectividad vía VPN con **PFCC**.
- Los portátiles corporativos de los miembros deben estar configurados para poder conectarse remotamente al cliente vía VPN y asegurando el acceso a las herramientas de ticketing así como al correo de cliente (si aplica).
- Se dispondrá de, como mínimo, un teléfono con conectividad externa que se dará como número contacto provisional al cliente.

6.2 Escenario 2 - Indisponibilidad de los servidores y aplicaciones de PFCC

Dado que **PFCC** dispone de su propio PCN ([ver Anexo](#)), no se ha contemplado ninguna estrategia específica para este escenario dentro del PCS de **PFCCProvider**. Se considera que la garantía de contingencia tecnológica ha de estar garantizada en el plan desarrollado y proporcionada por **PFCC**.

Sin embargo, se deberá establecer un mecanismo de coordinación entre **PFCC** y **PFCCProvider** que comparta información y el estado de las tareas a realizar.

6.3 Escenario 3 - Indisponibilidad de los servidores y aplicaciones de PFCCProvider

- Se dispone de plataforma de correo accesible desde internet.
- Se realiza una copia diaria de los servidores de Barcelona en los servidores de Madrid.
- Existe una política de backups diarios para las carpetas de red.

Los responsables son el equipo de **PFCCProvider** IT y en caso de incidencia se gestiona desde el servicio 24x7 del CAU.

6.4 Escenario 4 - Indisponibilidad del equipo de trabajo (portátil)

- Se dispone de un portátil corporativo de contingencia, maquetado con las aplicaciones necesarias para dar servicio, disponible para el servicio de mantenimiento SM_Wiki.
- En el caso de necesitar más portátiles corporativos, se gestionará con el equipo de **PFCCProvider** IT.

6.5 Escenario 5 – Indisponibilidad de personal

- Diversificar el conocimiento tecnológico entre todos los miembros del equipo, de manera que, al menos todas aquellas tareas que son críticas, sean capaces de ser realizadas por dos o más personas del equipo.
- Identificar al personal que haga de backup del titular mientras el plan esté activo y definir los perfiles requeridos según sus competencias.

7. Activación del Plan

En el momento que se decide activar el Plan de Continuidad, se realizan las siguientes actividades:

- Analizar el impacto del desastre y tipificar el escenario.
- Comunicar/informar a **PFCC** de la activación del Plan y su estado.
- Según el escenario, realizar las siguientes acciones:
 - Escenario 1 – Indisponibilidad del centro primario:
 - Ejecución de las actividades de validación del centro secundario: estaciones de trabajo, disponibilidad de comunicaciones, activación de infraestructura/servicios, acceso a aplicaciones,...
 - Traslado de los miembros del equipo afectados.
 - Escenario 2 – Indisponibilidad servidores y aplicaciones de **PFCC**:
 - Una vez **PFCC** active su PCN, comprobar que los servidores y aplicaciones están disponibles.
 - Ejecutar aquellas tareas que **PFCC** indique, si aplica, para activar su PCN.
 - Trabajar desde el CPD de Contingencia.
 - Escenario 3 – Indisponibilidad servidores y aplicaciones de **PFCCProvider**:
 - Acceder al correo **PFCCProvider** vía internet.
 - Escenario 4 – Indisponibilidad del equipo de trabajo (portátil):
 - Utilizar el portátil corporativo de contingencia.
 - Si es necesario más de un portátil corporativo, gestionarlo directamente con el equipo **PFCCProvider** IT.
 - Escenario 5 – Indisponibilidad del personal:
 - Contactar con personal que haga de backup del titular.
 - Realizar las tareas del titular por parte del backup.
- Documentar incidencias en la activación del Plan y elaboración del informe de recomendaciones de mejoras/cambios en el Plan de Continuidad (si aplica).
- Resolución de incidencias asociadas a la activación del Plan.

8. Desactivación del Plan

En el momento que se restablece el Servicio y se decide desactivar el Plan de Continuidad, se realizan las siguientes actividades:

- Comunicar/informar a **PFCC** de la desactivación del Plan y su estado.
- Ejecución de las actividades de desactivación, en función del escenario:
 - Escenario 1 – Indisponibilidad del centro primario:
 - Traslado de los miembros del equipo al centro primario.
 - Escenario 2 – Indisponibilidad de los servidores y aplicaciones de **PFCC**:
 - Trabajar desde el CPD primario, una vez **PFCC** informe que se ha desactivado su PCN.
 - Escenario 3 – Indisponibilidad servidores y aplicaciones de **PFCCProvider**:
 - Acceder al correo y carpetas de red de la forma habitual.
 - Escenario 4 – Indisponibilidad del equipo de trabajo (portátil):
 - Usar el portátil corporativo asignado.
 - Escenario 5 – Indisponibilidad del personal:
 - El titular vuelve a realizar sus tareas.
- Documentar incidencias en la desactivación del Plan y elaboración del informe de recomendaciones de mejoras/cambios en la desactivación (si aplica).
- Resolución de incidencias asociadas a la desactivación del Plan.
- Elaborar análisis de impacto en servicio de mantenimiento.

9. Roles y tareas

Rol	Tareas
<ul style="list-style-type: none">• Responsable del Plan de Continuidad PFCProvider• Responsable Servicio PFCProvider	<ul style="list-style-type: none">• Gestiona los riesgos que pueden tener un impacto alto en el Servicio.• Asegurar que se presta unos niveles mínimos de servicio en caso de desastre, reduciendo los riesgos a un nivel aceptable y planificando la recuperación del servicio.• Establecer canales adecuados de comunicación con todas las personas, colectivos y áreas involucradas en la crisis.• Activación / Desactivación del Plan de Continuidad.• Gestionar las incidencias que impidan dar servicio.• Notificar al cliente los números de teléfono de contacto provisionales.• Centralizar y priorizar las tareas de cada línea de servicio.

10. Anexos

10.1 PCN PFCC

Pendiente de conocer ubicación del documento

10.7.4. Gestión de la Disponibilidad

		PFCCompany SM_Wiki			
		Gestión de la Disponibilidad			
Resumen					
Este documento describe el proceso de Gestión de la Disponibilidad para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCCompany	20/12/2016		

Contenido

1. Introducción	79
1.1 Objetivo	79
1.2 Glosario	80
2. Guardia	81
2.1 Definición	81
2.2 Alcance	81
2.3 Modalidad	81
2.4 Periodos	81
2.5 Procedimiento	82
3. Tarifario y facturación	83
4. Anexos	84

1. Introducción

El presente documento recoge el proceso de Gestión de la Disponibilidad vigente para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCCCompany** (en adelante **PFCC**).

El horario estándar de cobertura del Servicio de mantenimiento a prestar es:

Horario regular	8:00h a 18:00h, de lunes a viernes
Consideraciones al Horario	En casos de necesidad, se podrá revisar con los responsables del Servicio la cobertura extraordinaria ante situaciones de fuerza mayor. Este horario tiene aplicación durante todo el año (horario calendario de festivos España).

Fuera del horario del Servicio establecido, se establecen la siguiente naturaleza de colaboración:

- Guardia: Guardia o retén fuera del horario del Servicio

1.1 Objetivo

El objetivo del presente documento es regular todas las actuaciones que está fuera del horario del Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**.

1.2 Glosario

FTE	Trabajador a tiempo completo (Full Time Equivalent)
PFCC	Siglas de PFCCompany

2. Guardia

2.1 Definición

Se define la guardia como: equipo que realiza su actividad fuera del horario establecido y con conocimientos funcionales y/o técnicos (según demanda específica para cada retén) de los módulos sobre los que realiza el servicio.

La disponibilidad del equipo (sin que llegue a ser necesaria una actuación) se considera guardia.

2.2 Alcance

- El alcance de la guardia es contemplar toda la recepción de las incidencias que sean susceptibles de no poder ser atendidas en horario de servicio regular.
- El dimensionamiento de la guardia equivale a un FTE de soporte (no es trabajo productivo).
- El contacto siempre será por vía telefónica al móvil de guardia.
- La guardia contempla toda la extensión de horario que no está recogida dentro del horario regular del servicio definido anteriormente.
- En caso de que el uso de las guardias sea masivo por algún caso en concreto, el FTE asignado a las guardias cogerá algunas horas de descanso como protocolo básico de salud. De cualquier modo esto no impactará en las tareas ordinarias del Servicio.
- Este servicio se pagará por horas, independientemente del número de llamadas que se realice, siempre y cuando el volumen de llamadas no supere de forma sostenida la capacidad que puede ofrecer un FTE de soporte. Se detalla en el [punto 3](#) de este documento.

2.3 Modalidad

Se establecen 3 tipos de modalidades:

- **Presencial:** El FTE deberá estar presente en las oficinas de **PFCC** o bien desde las oficinas de **PFProvider**. El lugar será determinado en función de las necesidades de **PFCC**.
- **Remoto:** El FTE deberá estar localizado durante un periodo de tiempo en un número de teléfono y/o correo, acordado por **PFCC** de forma remota pero dispondrá de conectividad con los sistemas de **PFCC**.
- **Reactivo:** El FTE deberá estar disponible en un plazo máximo de 2 horas desde que se contacte con él.

2.4 Periodos

Se establecen 3 tipos de períodos de guardia:

- **Nocturna Laborable.** De Domingo a Jueves, no festivos ni vísperas de festivos de 18:00 h a las 8:00 h. del día siguiente.
- **Diurna Festivo.** Sábados, Domingos y días festivos: de 9:00 a 21:00h.

- **Nocturna Festivo:** Viernes y Sábados festivos y vísperas de festivos de 21:00h a las 9:00h. del día siguiente.

2.5 Procedimiento

- i. La guardia es un servicio que ofrece **PFCCProvider a PFCC** en caso que se necesite.
- ii. **PFCC** solicitará las guardias con una antelación mínima de **1 semana**.
- iii. A priori **PFCCProvider** realizará las guardias en modalidad **remota**.
- iv. Una vez realizada la guardia, se facturará en el mes siguiente, en función de la disponibilidad.

3. Tarifario y facturación

El detalle de las tarifas y facturación las horas que se realicen en concepto de Guardias se puede encontrar en el proceso [PFCCompany SM_Wiki - Gestión Económica](#).

4. Anexos

N/A

10.7.5. Gestión de la Línea Base

		PFCCompany SM_Wiki Gestión de la Línea Base			
Resumen					
Este documento describe el proceso de Gestión de la Línea Base para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCP rovider	24/12/2016		

Contenido

1. Introducción.....	86
1.1 Objetivo.....	86
1.2 Alcance	86
1.3 Glosario.....	87
2. Descripción del Proceso	88
2.1 Flujo	88
2.2 Actividades del Proceso.....	89
3. Matriz RACI	91
4. KPIs	92
5. Procedimientos Operativos.....	93
5.1 Herramienta de Gestión de la Línea Base	93
6. Anexos	94

1. Introducción

El presente documento recoge el proceso de Gestión de la Línea Base vigente para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCCompany** (en adelante **PFCC**).

Se define el concepto de línea base como la capacidad de trabajo del equipo, necesaria para realizar con garantía la prestación del Servicio.

Para garantizar el éxito de un Servicio de Outsourcing, es necesario llevar a cabo una correcta gestión de la línea base, es decir, realizar un seguimiento sobre cada una de las tareas que se han desarrollado dentro de la línea base, acordada con el cliente, con el fin de identificar fluctuaciones por defecto o exceso en la misma y planificar qué tareas son las necesarias para minimizar o resolver estas variaciones.

1.1 Objetivo

Para llevar a cabo una adecuada gestión de la línea base, se deben conseguir los siguientes objetivos:

- Aprovechar de forma óptima los recursos y capacidades de **PFCTProvider**.
- Cumplimiento de plazos y presupuesto, es decir, gestionar que las tareas para el funcionamiento del negocio se cubren con la línea base definida en la propuesta inicial.
- Correcta asignación de prioridades de las peticiones.
- Asegurar la consecución de los ANSs establecidos, atendiendo a la variabilidad temporal de las peticiones.
- Identificar y definir planes de aumento o disminución de la línea base en función de las tareas generadas, así como dimensionar el equipo de trabajo en base a esas tareas.

1.2 Alcance

En la siguiente tabla se detallan las actividades, a nivel general, que forman parte del alcance del proceso de Gestión de la Línea Base y las que explícitamente quedan fuera del alcance:

ALCANCE	FUERA DE ALCANCE
- Línea de Soporte - Línea de Desarrollo - Traspaso al mantenimiento Incluye las actividades definidas en el punto 2 de este documento.	- Guardias - Asesoría Funcional y de Plataforma

1.3 Glosario

ANS	Siglas de Acuerdo Nivel de Servicio
-----	-------------------------------------

FTE	Siglas de la unidad Equivalente a Tiempo Completo (Full-Time Equivalent)
-----	--

LB	Siglas de Línea Base
----	----------------------

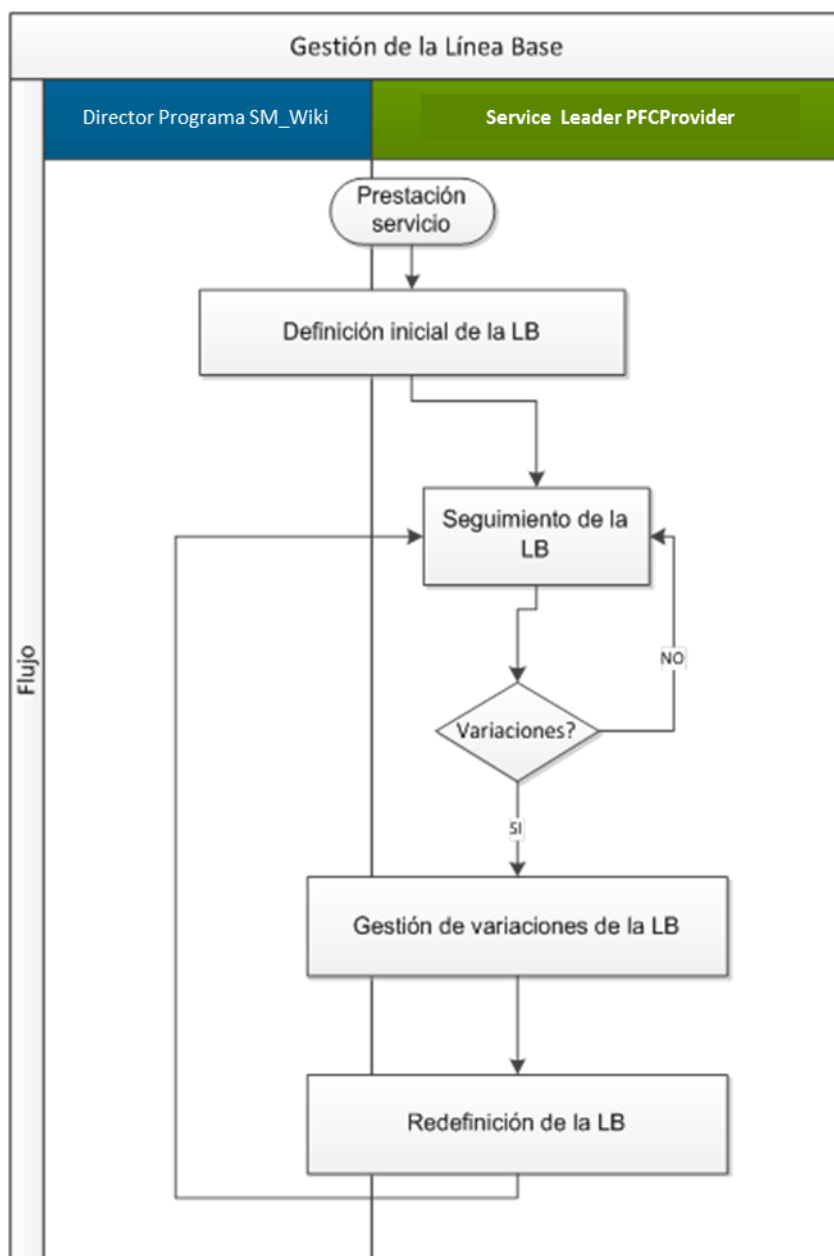
PFCC	Siglas de PFCCompany
------	----------------------

2. Descripción del Proceso

En este apartado se definen las particularidades para del proceso de Gestión de la Línea Base para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**.

2.1 Flujo

A continuación se muestra el diagrama de flujo de la Gestión de la Línea Base.



2.2 Actividades del Proceso

Durante el proceso de la Gestión de la Línea Base se van a ejecutar una serie de actividades. A continuación se describe cada una de ellas.

Actividades	Descripción	Responsable	Herramienta						
Definición inicial de la LB	<p>Inicialmente PFCProvider define una LB, según está definido en la propuesta, donde se establece para 2016:</p> <table border="1" data-bbox="887 544 1290 715"> <thead> <tr> <th>Línea</th> <th>Horas 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Desarrollo</td> <td>3.408</td> </tr> <tr> <td>Soporte</td> <td>3.056</td> </tr> </tbody> </table> <p>El dimensionamiento inicial se ha calculado aplicando los siguientes ratios en base a las horas de proyecto entregadas al Servicio. Estos ratios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para Desarrollo: 20% de las horas de proyecto entregadas al Servicio de mantenimiento - Para Soporte: 15% de las horas de proyecto entregadas al Servicio de mantenimiento <p>Es necesaria la aprobación del Director Program SM_Wiki.</p>	Línea	Horas 2016	Desarrollo	3.408	Soporte	3.056	<ul style="list-style-type: none"> • Service Leader PFCProvider • Directpr Program SM_Wiki. 	Herramienta de la LB
Línea	Horas 2016								
Desarrollo	3.408								
Soporte	3.056								
Seguimiento y gestión de la LB	<p>Mensualmente se realiza un seguimiento sobre cada una de las tareas que se han desarrollado dentro de la LB, acordada con PFCC, con el fin de identificar fluctuaciones por defecto o exceso en la misma.</p> <p>De cara a gestionar posibles <u>fluctuaciones en las Líneas de Desarrollo y Soporte</u>, se reserva un colchón del 10% de las horas para cada una de las líneas, donde nos podemos encontrar con las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incremento hasta un 10% de la Línea de Soporte: se coge el colchón del 10% de la línea de Desarrollo. ▪ Decremento hasta un 10% de la Línea de Soporte: 	Service Leader PFCProvider	JIRA						

	<ul style="list-style-type: none"> ○ se resuelve backlog ○ y si fuera necesario, se cede a la línea de Desarrollo ▪ Incremento hasta un 10% de la Línea de Desarrollo: se coge el colchón del 10% de la línea de Soporte. ▪ Decremento hasta un 10% de la Línea de Desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> ○ se resuelve mantenimiento preventivo y/o backlog planificable ○ y si fuera necesario, se cede a la línea de Soporte <p>A nivel de <u>capacidad global</u>, se acepta un incremento del 10% de las horas establecidas en la LB con el mismo equipo de trabajo, durante 2 semanas consecutivas y sin coste asociado.</p>		
<p>Gestión de variaciones de la LB</p>	<p>A continuación se detallan las casuísticas que se pueden dar que hagan necesario variar la LB:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Si pasadas 2 semanas consecutivas siga un incremento $\geq 10\%$ de la LB ii. Cuando exista un traspaso de proyectos al mantenimiento <p>En ambos casos se trasladará al Comité Táctico (mensual), con la finalidad de considerar un aumento de capacidad del equipo de cara a garantizar el cumplimiento de ANSs, o bien excluir las peticiones del cálculo de ANSs temporalmente mientras no se establezca la capacidad del equipo vs demanda.</p> <p>Requiere la aprobación por parte del Director Program SM_Wiki.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Service Leader PFCProvider • Director Program SM_Wiki 	
<p>Redefinición de la LB</p>	<p>Se calcula la nueva LB necesaria para garantizar la calidad del Servicio y el cumplimiento de ANSs.</p> <p>Requiere la aprobación por parte del Director Program SM_Wiki.</p>	<p>Service Leader PFCProvider</p> <p>Director Program SM_Wiki</p>	<p>Herramienta de la LB</p>

3. Matriz RACI

La matriz RACI define para cada una de las actividades del proceso, sobre qué rol recae la responsabilidad y cuál es su papel dentro de esa actividad.

Las siglas de RACI proceden de:

- R: Responsable de realizar/ejecutar tarea
- A: Responsable último, puede delegar, debe supervisar
- C: Consultar antes de hacer
- I: Informar después de hacer

Actividad / Rol	Director Program SM_Wiki	Responsable Servicio PFCProvider	Responsable del proceso
Definición de la LB	A	R	I
Seguimiento y Gestión de la LB	I, C	R,A	I
Gestión de variaciones de la LB	A	R	I
Redefinición de la LB	A, C, I	R	I

4. KPIs

A continuación se describen aquellos indicadores que nos permiten medir la efectividad y la eficiencia de la Gestión de la Línea Base, que serán medidos de forma periódica:

Indicador	Descripción
Incidentes debidos a falta de capacidad	Cantidad de incidentes ocurridos debido a insuficiencia de capacidad (se empezará a medir una vez esté maduro el Servicio).
Ajustes en la capacidad	Cantidad de ajustes en la capacidad debido a cambios en la LB, tanto al alza como a la baja.
Ajustes en la capacidad no planeados	Cantidad de aumentos no planeados en la capacidad debido a cambios al alza en la LB.

5. Procedimientos Operativos

En este apartado se detallan aquellos procedimientos operativos existentes y necesarios para la prestación del Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**. (ya sean de cliente o propios).

5.1 Herramienta de Gestión de la Línea Base

Herramienta para dimensionar la capacidad necesaria en el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki**, en función de:

- Las horas realizadas en los proyectos que van a incorporarse en el mantenimiento
- El grado de madurez de los proyectos que ya están incorporados en el mantenimiento

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

6. Anexos

N/A

10.7.6. Gestión Económica

		PFCCompany SM_Wiki			
		Gestión Económica			
Resumen					
Este documento describe el proceso de Gestión Económica para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCCompany	20/12/2016		

Contenido

1. Introducción	96
1.1 Objetivos	96
1.2 Glosario.....	96
2. Facturación del Servicio.....	97
3. Facturación de las guardias	98
4. Anexos.....	99

1. Introducción

El presente documento recoge el proceso de la Gestión Económica vigente para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki de PFCCompany** (en adelante **PFCC**).

1.1 Objetivos

Los objetivos de este proceso son explicar los siguientes conceptos:

- Definir el sistema de facturación del Servicio de mantenimiento
- Definir cómo se facturan las guardias

1.2 Glosario

FTE	Siglas de la unidad Equivalente a Tiempo Completo (Full-Time Equivalent)
PFCC	Siglas de PFCCompany

2. Facturación del Servicio

La facturación del Servicio de mantenimiento se realiza **mensualmente** y es emitida después de finalizar el mes tras la aceptación del informe de Comité Táctico mensual en el que se revisan las horas incurridas por línea de servicio. Las tarifas aplicables se han descrito en el contrato de prestación de servicios de mantenimiento.

A continuación se detallan las **consideraciones** a seguir para la facturación de las diferentes líneas de servicio:

- El Servicio se factura en función de las horas incurridas imputables al Servicio de mantenimiento para todas las tipologías de tareas definidas en el proceso *PFCCompany SM Wiki - Gestión de Peticiones*. Dichas horas incurridas se extraerán directamente de la herramienta de ticketing JIRA de **PFCC** cuando se hayan habilitado las funcionalidades necesarias, pudiendo trabajar con archivos alternativos hasta ese momento.
- Para el cálculo de horas imputables se toman las siguientes consideraciones:
 - Para los trabajos de mantenimiento evolutivo, **PFCC** autorizará al **PFCCProvider** a llevar a cabo el análisis y diseño de las soluciones y a incurrir las horas de desarrollo estimadas tras su análisis. Se facturarán las horas incurridas mensualmente siempre respetando el máximo de horas autorizadas.
 - Para el resto de trabajos, **PFCC** autorizará el dimensionamiento de equipo del Servicio, que será revisado mensualmente. Se facturarán las horas incurridas mensualmente.
 - Para cualquier otro tipo de actividades, **PFCC** autorizará las horas a incurrir (por ejemplo, cambios de alcance de otros proyectos que se trasladen al contrato de mantenimiento a nivel de coste, horas de asesoría funcional y de plataforma, otros) y también se facturarán de forma mensual.
- Las horas a incurrir semanalmente por un FTE del equipo, dependerán de la época del año y del equipo de trabajo, según se detalla:

	Horario normal	Horario verano
Equipo Desarrollo	41.5h	35h

En caso que se superen estas horas debido a excesos justificables en la línea de mantenimiento correctivo, se acordará con **PFCC** facturar dichas horas.

- La facturación se ajustará con los % de descuento en función del tramo de facturación acumulada indicado en el contrato de prestación de servicios de mantenimiento, así como con cualquier penalización que deba aplicarse en función del cumplimiento de ANS acordada a nivel de Comité Táctico.

3. Facturación de las guardias

Las horas que se realicen en concepto de Guardias, se facturan a **PFCC** en la misma factura del Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**.

El cálculo de sobrecoste de las horas de guardia es el siguiente:

- Las horas en festivo y fin de semana tienen un sobrecoste del 75% sobre el coste de la hora.
- Las horas nocturnas tienen un sobrecoste del 25% sobre el coste de la hora.
- Si la hora es festiva y nocturna se aplican los 2 sobrecostes, primero el del 75%, y sobre el resultado el 25%.

4. Anexos

N/A

10.7.7. Modelo de Relación

PFCCompany SM_Wiki					
Modelo de Relación					
Resumen					
Este documento describe el proceso Modelo de Relación para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCCPro vider	21/12/2016		

Contenido

1. Introducción	102
1.1 Objetivo	102
1.2 Glosario	103
2. Definición del Modelo de Relación.....	104
3. Niveles de Relación	105
3.1 Nivel Estratégico.....	105
3.1.1 Descripción	105
3.1.2 Objetivos.....	105
3.1.3 Asistentes	105
3.1.4 Periodicidad	105
3.1.5 Entregables.....	105
3.2 Nivel Táctico.....	105
3.2.1 Descripción	105
3.2.2 Objetivos.....	106
3.2.3 Asistentes	106
3.2.4 Periodicidad	106
3.2.5 Entregables.....	106
3.3 Nivel Operación	107
3.3.1 Descripción	107
3.3.2 Objetivos.....	107
3.3.3 Asistentes	107
3.3.4 Periodicidad	108
3.3.5 Entregables.....	108
4. Otros comités.....	109
4.1 CNS	109
4.1.1 Descripción	109
4.1.2 Objetivos.....	109

4.1.3 Asistentes	109
4.1.4 Periodicidad	109
4.2 Comité de excepción de la Demanda	109
4.2.1 Descripción	109
4.2.2 Objetivos	109
4.2.3 Asistentes	109
4.2.4 Periodicidad	110
4.3 Comité de Calidad	110
4.3.1 Descripción	110
4.3.2 Objetivos:	110
4.3.3 Asistentes	110
4.3.4 Periodicidad	110
5. Entregables	111
5.1 Informes de Seguimiento	111
5.1.1 Informe Comité Estratégico	111
5.1.2 Informe Comité Táctico	111
5.1.3 Informe Comité Operativo.....	111
5.2 Acta de Reunión	111
6. Anexos.....	112

1. Introducción

El presente documento recoge el proceso de Modelo de Relación vigente para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCCompany** (en adelante, **PFCC**).

Se denomina Modelo de Relación a la comunicación entre **PFCC** y **PFCCProvider** que se realiza durante el ciclo de vida del Servicio.

Así, el Modelo de Relación recoge los mecanismos para asegurar el seguimiento del Servicio a diferentes niveles y contempla la interacción de las áreas que forman parte del marco organizativo global.

1.1 Objetivo

El objetivo del presente documento es la definición y establecimiento de un Modelo de Relación genérico entre **PFCC** y **PFCCProvider**.

1.2 Glosario

ANS	Siglas de Acuerdo Nivel de Servicio
-----	-------------------------------------

CNS	Siglas del Comité de Negocio/SI de PFCC
-----	---

PFCC	Siglas de PFCCCompany
------	-----------------------

S.I.	Siglas de Sistema de la Información
------	-------------------------------------

SMO	Siglas de Service Management Office
-----	-------------------------------------

2. Definición del Modelo de Relación

A lo largo de este documento se definen los tres niveles de relación (Estratégico, Táctico y Operación) que se mantienen en el Servicio basado en reuniones periódicas en el que participan miembros de las diferentes áreas de **PFCCProvider** y **PFCC SM_Wiki** (ver documento *PFCCCompany SM Wiki -Modelo Organizativo y Definición de Roles* para el detalle de las responsabilidades de cada participante). Su composición depende de la temática que se trate en ellas.

PFCCProvider es quien convoca las reuniones de los Comités mediante correo electrónico, en el que se adjunta la agenda de la reunión y demás documentación de soporte estándar (informes) o *ad hoc* para cada sesión.

En todos los comités realizados con el cliente se realiza un documento, denominado Informe de Seguimiento (ver Apartado [Informes de Seguimiento](#)) el que queden reflejados todos los puntos a tratar en él.

Una vez finalizada la reunión, **PFCCProvider** formaliza los temas tratados en un acta (ver Apartado [Acta de Reunión](#)).

Los mecanismos de distribución, revisión y aprobación de las actas son los siguientes.

- i. **Distribución del acta:** PFCCProvider envía el acta a todos los asistentes en un plazo máximo de 2 días laborables a partir del día de la reunión.
- ii. **Recepción de comentarios:** se aceptan comentarios únicamente de los asistentes y sólo el día posterior a su distribución, para evitar la demora en la generación del acta definitiva.
- iii. **Acta definitiva:** con los comentarios recibidos, PFCCProvider genera el acta definitiva, y la distribuye de nuevo, siendo necesaria su aprobación, dándose por aprobada por omisión transcurridos 3 días laborables desde el envío.

Tanto los Informes de Seguimiento como las actas aprobadas se ubicarán en el repositorio de **PFCC**: <http://192.168.1.116/Main/PFCCEnCurso>.

3. Niveles de Relación

3.1 Nivel Estratégico

3.1.1 Descripción

Son reuniones en las que se gestionan los aspectos estratégicos, económicos y contractuales o aquellos relacionados con cambios en el alcance del Servicio y la mejora continua alineando estos aspectos con las necesidades de **PFCC SM_Wiki**.

3.1.2 Objetivos

- Examinar el desarrollo del Servicio.
- Revisión de los acuerdos de la propuesta.
- Aprobación de propuestas de cambio en las condiciones del Servicio que afecten a la Dirección, esto es cambios en ANS, cambios en el alcance del Servicio, etc...
- Seguimiento presupuestario.
- Recomendar las acciones a emprender con el objetivo de mejorar las condiciones de realización del Servicio.
- Supervisión de los Planes de Acción y grado de avance de los objetivos estratégicos.
- Evaluar problemas o decisiones escaladas desde el Comité Táctico.

3.1.3 Asistentes

- Por parte de **PFCC**:
 - Director Program SM_Wiki
 - Director Informática
- Por parte de **PFProvider**:
 - Service Director
 - Service Manager

Adicionalmente se podrá convocar a esta reunión a las personas que se considere necesarias para aumentar su claridad y efectividad de los temas a tratar.

3.1.4 Periodicidad

Trimestral

3.1.5 Entregables

Informe Comité Estratégico

Actas de reunión

3.2 Nivel Táctico

3.2.1 Descripción

Son reuniones en las que se realiza un resumen del Servicio para cada una de las líneas de servicio tratadas realizando el seguimiento de los objetivos establecidos a corto y medio plazo en el desarrollo del Servicio, así como el nivel de calidad entregado. Además de tomar las decisiones y acciones necesarias que afecten al desarrollo del Servicio o que supongan un impacto en el mismo.

El contenido detallado de este comité incluye:

- Monitorización del Servicio en el período bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:
 - Evolución de los ANSs del Servicio
 - Carga de Trabajo del Equipo
 - Gestión de la Demanda y priorización
 - Cambios en el Equipo de trabajo
 - Seguimiento e información de los Incumplimientos
- Evaluar problemas y tomar decisiones operativas.

3.2.2 Objetivos

- Gestión y seguimiento del Servicio prestado, velando por el cumplimiento de los ANSs establecidos por el cliente.
- Seguimiento y control del grado de cumplimiento de los ANSs y propuesta de ajustes en caso necesario.
- Gestión del contrato en cuanto a facturación, adaptaciones del mismo, etc...
- Gestión de los riesgos y problemas del Servicio.
- Resolución de situaciones complejas y operativas excepcionales así como conflictos no resueltos en niveles inferiores.
- Gestión y revisión de la demanda a corto y medio plazo.
- Exposición de la demanda aprobada y priorizada en el Comité CNS de **PFCC**.
- Evolución del Servicio: diseño y revisión de planes de mejora del Servicio mediante la identificación de patrones que se repitan.
- Definición, implantación y seguimiento del Plan de Calidad para el Servicio.
- Identificación y seguimiento de oportunidades.
- Gestión de los grupos y personas asignados al Servicio, controles de acceso a infraestructuras, etc.
- Coordinación de los comités de diferentes niveles.

3.2.3 Asistentes

- Por parte de **PFCC**:
 - Delivery Lead SM_Wiki
 - Business Transformation Lead
- Por parte de **PFCCProvider**:
 - Service Manager
 - Service Leader

Adicionalmente se podrá convocar a esta reunión a las personas que se considere necesarias para aumentar su claridad y efectividad de los temas a tratar.

3.2.4 Periodicidad

Mensual

3.2.5 Entregables

Informe Comité Táctico

Actas de reunión

3.3 Nivel Operación

3.3.1 Descripción

Reuniones de apoyo a la gestión operativa del Servicio que atienden las necesidades de corto plazo y establecen prioridades referentes al día a día.

En este comité se realiza un seguimiento del Servicio, a nivel más básico y específico, para cada una de las líneas de servicio tratadas, velando por su cumplimiento con el mayor nivel de calidad posible. Además se deberá identificar y escalar los riesgos detectados y proponer acciones correctivas y de mejora del Servicio.

Las principales funciones realizadas por el Comité Operativo son:

- Supervisión de los planes de acción:
 - Establecimiento de nuevos objetivos operativos encaminados a buscar eficiencias en el Servicio
 - Resolución de situaciones de especial significación surgidas en la Gestión diaria del Servicio y no resueltas
- Revisión del Servicio demandado en el período de análisis para asegurar que se alcanzan los objetivos de negocio comprometidos:
 - Revisión y actualización de la planificación de los trabajos y el grado de avance de los mismos
 - Revisión de la prioridad de las tareas solicitadas
 - Revisión de riesgos y dificultades para la consecución de los hitos
- Proponer acciones de Mejora enfocadas a la mejora del Servicio
- Facilitar al Comité Táctico cualquier información que le sea solicitada
- Asegurar el cumplimiento de los estándares de **PFCC**

3.3.2 Objetivos

- Gestión y seguimiento del Servicio prestado por línea de servicio.
- Comprobar el avance de las tareas planificadas indicando el estado en el que se encuentra cada una detallando grado de cumplimiento del desarrollo respecto a la planificación.
- Revisar las valoraciones de las peticiones y aprobación de soluciones técnicas.
- Seguimiento del cumplimiento de los ANSs establecidos.
- Gestión de dependencias y necesidades para realizar la planificación del siguiente periodo.
- Priorización y planificación de peticiones e intervenciones a realizar en el siguiente periodo.
- Gestión de riesgos y problemas a nivel de peticiones por área operativa.
- Identificación y gestión de mejoras.

3.3.3 Asistentes

- Por parte de **PFCC**:
 - Delivery Lead SM_Wiki
 - Business Transformation Lead
- Por parte de **PFCTProvider**:
 - Service Leader
 - Responsable de Desarrollo
 - Responsable de Soporte

Adicionalmente se podrá convocar a esta reunión a las personas que se considere necesarias para aumentar su claridad y efectividad de los temas a tratar.

3.3.4 Periodicidad

Quincenal o según conveniencia

3.3.5 Entregables

Informe Comité Operativo

Acta de Reunión

4. Otros comités

4.1 CNS

4.1.1 Descripción

El Comité de Negocio/SI de **PFCC** constituido con el fin de Gestionar la Demanda de proyectos/evolutivos mayores de 40 horas estimadas de esfuerzo a Sistemas de Información.

4.1.2 Objetivos

- Priorizar los proyectos/evolutivos solicitados por las áreas de negocio a S.I. aspectos relativos al negocio y al valor que aporta cada petición
- Realizar el seguimiento mensual del cumplimiento de dichos proyectos/evolutivos.
- Revisar la lista global de priorizaciones cada 3 meses.

4.1.3 Asistentes

- Por parte de **PFCC**:
 - Área usuaria
 - Delivery Lead SM_Wiki
 - Business Transformation Lead
- Por parte de **PFCCProvider**:
 - Service Leader

4.1.4 Periodicidad

Mensual

4.2 Comité de excepción de la Demanda

4.2.1 Descripción

Comité extraordinario de revisión del alcance de la demanda aprobada y priorizada en el comité CNS, en el caso que las horas reales estimadas se desvíen respecto al HLE según se detalla:

- para evolutivos < 100h, si las horas reales estimadas superan 2 jornadas (16h) del HLE
- para evolutivos entre 100h y 500h, si las horas reales estimadas sean > 20%*HLE
- para evolutivos > 500h, si las horas reales estimadas superan 2 semanas (80h) respecto al HLE

4.2.2 Objetivos

- Analizar y evaluar el alcance del evolutivo solicitados por el Área de negocio a S.I.
- Decidir y aprobar el posible cambio de alcance.

4.2.3 Asistentes

- Por parte de **PFCC**:
 - Delivery Lead SM_Wiki

- Business Transformation Lead
- Área usuaria afectada
- Rpble Convivencia, en el caso que estén implicados
- Por parte de **PFCProvider**:
 - Service Leader
 - Responsable Desarrollo

4.2.4 Periodicidad

A conveniencia.

4.3 Comité de Calidad

4.3.1 Descripción

Comité interno de PFCProvider, especializado en el control de la calidad. Aquellos resultados/entregables con relevancia para **PFCC** que se generen a raíz de este Comité, serán incorporados en el Comité Tácito.

4.3.2 Objetivos:

- Verificar el cumplimiento de la estrategia del Servicio.
- Identificar y realizar seguimiento de medidas correctoras.
- Revisar y asegurar que se cumplen los procesos definidos del Plan de Calidad.

4.3.3 Asistentes

- Por parte de **PFCProvider**:
 - Service Manager
 - Service Leader
 - Responsable de Desarrollo
 - Responsable de Soporte
 - SMO

4.3.4 Periodicidad

Trimestral

5. Entregables

5.1 Informes de Seguimiento

5.1.1 Informe Comité Estratégico

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

5.1.2 Informe Comité Táctico

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

5.1.3 Informe Comité Operativo

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

5.2 Acta de Reunión

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

6. Anexos

N/A

10.7.8. Modelo Organizativo y Definición de Roles

PFCCompany SM_Wiki					
Modelo Organizativo y Definición de Roles					
Resumen					
Este documento describe el Modelo Organizativo y Definición de Roles para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
El presente documento contiene la definición y objetivo del proceso, el modelo organizativo y las responsabilidades de cada rol implicado.					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCCompany	21/12/2016		

Contenido

1. Introducción	114
1.1 Objetivo	114
1.2 Glosario	115
2. Modelo Organizativo	116
3. Definición de Roles	117
4. Anexos	120

1. Introducción

El presente documento recoge el Modelo Organizativo y Definición de Roles vigente para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki de PFCCompany** (en adelante **PFCC**).

El Modelo Organizativo es la definición de la estructura necesaria para desarrollar un Servicio de Outsourcing, en el que se indicará:

- La estructura jerárquica del equipo.
- La estructura organizativa del equipo (en base al Servicio que se vaya a prestar).
- La relación con el cliente y las diferentes áreas que tengan interacción con el Servicio.
- Los perfiles que van a formar el equipo.
- Las responsabilidades de cada perfil.

1.1 Objetivo

El objetivo de este documento es definir un modelo organizativo para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki de PFCC** e identificar los roles y responsabilidades de cada figura que compone el modelo organizativo.

1.2 Glosario

ANS	Siglas de Acuerdo Nivel de Servicio
-----	-------------------------------------

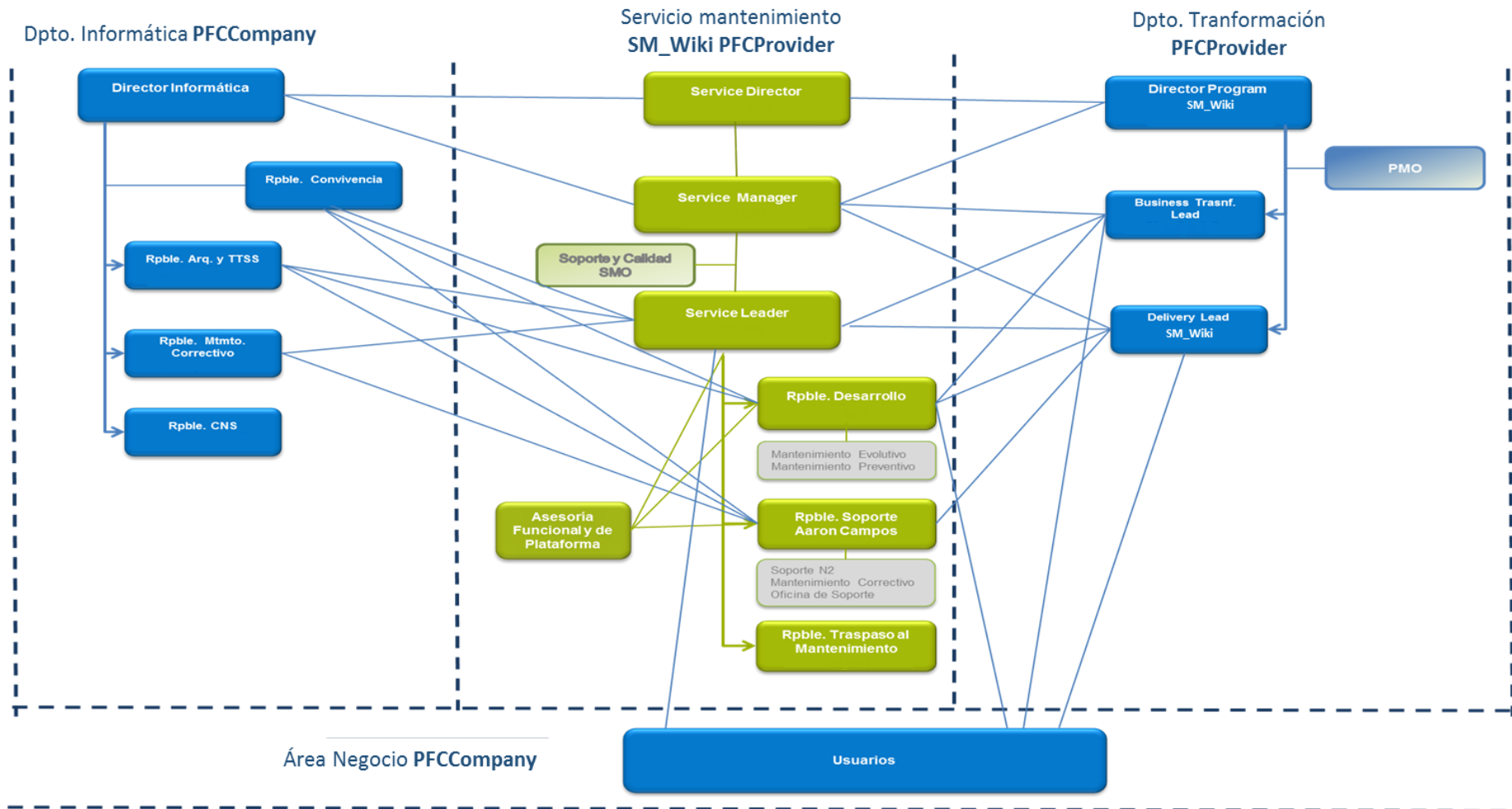
CNS	Siglas del Comité de Negocio/SI de PFCC
-----	---

PFCC	Siglas de PFCCompany
------	----------------------

S.I.	Siglas de Sistema de la Información
------	-------------------------------------

SMO	Siglas de Service Management Office
-----	-------------------------------------

2. Modelo Organizativo



Modelo de organización y relación Servicio de mantenimiento SM_Wiki

3. Definición de Roles

A continuación se detallan los diferentes roles implicados en el modelo organizativo con sus responsabilidades:

Área	Rol	Responsabilidades
Departamento Transformación Operativa y Tecnológica	Director Program SM_Wiki	<ul style="list-style-type: none"> Máximo responsable del Servicio por parte de PFCC - SM_Wiki. Asiste al Comité Estratégico. Define y negocia los ANSs. Gestiona los aspectos económicos del Servicio.
Departamento Transformación Operativa y Tecnológica	Delivery Lead SM_Wiki	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de las Líneas de Servicio: Evolutivo, Perfectivo, Correctivo, Soporte N2, Oficina de Soporte. Se coordina con el Business Transformation Lead para gestionar la demanda del Área de Negocio. Supervisa la capacidad del Servicio. Participa en el Comité seguimiento de demanda CNS y el de excepción de demanda. Asiste al Comité Táctico y Operativo.
Departamento Transformación Operativa y Tecnológica	Business Transformation Lead	<ul style="list-style-type: none"> Responsable Funcional de la Línea de Servicio de Desarrollo. Centraliza la demanda del Área de Negocio. Se coordina con el Delivery Lead SM_Wiki para gestionar la demanda del Área de Negocio. Participa en el Comité de demanda CNS y el de excepción de demanda. Asiste al Comité Táctico y Operativo.
Departamento Transformación Operativa y Tecnológica	PMO	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la estandarización de procesos y del reporting.
Departamento Informática	Director Informática	<ul style="list-style-type: none"> Máximo responsable del Departamento de Informática. Asiste al Comité Estratégico.
Departamento Informática	Responsable Convivencia	<ul style="list-style-type: none"> Máximo responsable de Convivencia. Participa en la gestión de la nueva demanda.
Departamento Informática	Responsable Arquitectura y Técnica de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Responsable del mantenimiento de Arquitectura y Técnica de Sistemas.
Departamento Informática	Responsable Mantenimiento Correctivo	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona las incidencias del sistema antiguo. Se coordina con el Responsable de Soporte para las incidencias de convivencia.
Departamento Informática	Responsable CNS	<ul style="list-style-type: none"> Participa en el Comité de demanda CNS.
Área de Negocio	Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Usa los servicios de TI para realizar su actividad laboral. Genera demanda al Servicio SM_Wiki, de acuerdo a sus necesidades. Centraliza la demanda del Área de Negocio de su responsabilidad. Participa en el Comité de demanda CNS y el de excepción de demanda.
Servicio mantenimineto SM_Wiki	Service Director	<ul style="list-style-type: none"> Máximo responsable del Servicio por parte de PFCCProvider. Responsable del contrato y Servicio por parte de PFCCProvider. Garantizar el cumplimiento de los objetivos del Servicio, asegurando

		<p>que el Servicio está alineado con las expectativas de PFCC - SM_Wiki.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestiona el contrato, los aspectos económicos y cambios de alcance en el Servicio. ▪ Último responsable del cumplimiento de los ANSs, procesos de gestión y calidad establecidas. ▪ Asiste a las reuniones del Comité Estratégico, siendo el responsable último del estado del Servicio y reporting asociado. ▪ Se relaciona y comunica con la dirección de PFCC - SM_Wiki.
<p>Servicio mantenimineto SM_Wiki</p>	<p>Service Manager</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable máximo de la gestión del Servicio por parte de PFCProvider. ▪ Principal contacto del Service Director para asuntos relacionados con el Servicio. Tiene la responsabilidad última en la gestión del Servicio. ▪ Comunica al Service Director de forma transparente y clara, la evolución del Servicio, anticipando a PFCC - SM_Wiki cualquier posible aspecto o alarma proactivamente, así como posibles riesgos detectados. ▪ Gestiona y resuelve, en coordinación con el Service Director, las necesidades e incidencias que se planteen referentes a los equipos de trabajo y dimensionamiento de los mismos. ▪ Garantizar el correcto funcionamiento del Servicio y el cumplimiento de los ANSs. ▪ Responsable de asegurar la ejecución de las acciones de mejora del Servicio identificadas. ▪ Gestiona la relación con PFCC - SM_Wiki para todas las cuestiones relativas a la gestión global del Servicios, desde la ejecución a la evolución o modificación de los ANSs. ▪ Seguimiento, análisis de desviaciones y detección de necesidades a nivel global del Servicio. ▪ Se responsabiliza del cumplimiento de los procesos de gestión y operativos del Servicio. ▪ Organiza, asiste y ejecuta las reuniones del Comité Estratégico. ▪ Asiste al Comité Táctico.
<p>Servicio mantenimineto SM_Wiki</p>	<p>Service Leader</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de la ejecución del Servicio por parte de PFCProvider. ▪ Principal contacto del Service Manager para asuntos relacionados con las Líneas de Servicio. ▪ Elabora y presenta los informes de seguimiento del Servicio dentro de los plazos definidos. ▪ Implementa los procesos de gestión que se definan para la prestación del Servicio. ▪ Coordina, planifica, organiza y gestiona a los equipos de trabajo implicados. ▪ Calcula y hace seguimiento de los ANSs. ▪ Analiza las desviaciones/problemas y detecta nuevas necesidades. ▪ Toma decisiones sobre aspectos operativos para garantizar y cumplir los ANSs. ▪ Implanta y se responsabiliza del cumplimiento de los procesos de gestión y operativos que se definan para la prestación del Servicio. ▪ Identifica y elabora iniciativas de mejora y evolución del modelo de Servicio. ▪ Primer nivel de interlocución técnica y funcional con el cliente. ▪ Organiza, asiste y ejecuta las reuniones del Comité Operativo y Táctico. ▪ Presenta el informe operativo dentro de los plazos acordados.
<p>Servicio mantenimineto SM_Wiki</p>	<p>Responsable de Desarrollo / Responsable de Soporte / Responsable de Traspaso al</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de una de las Líneas de Servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrollo: incluye mantenimiento evolutivo y preventivo, ○ Soporte: incluye soporte N2, Oficina de Soporte y mantenimiento correctivo ○ Traspaso al Mantenimiento ▪ Reporta y se coordina con el Responsable del Servicio PFCProvider. ▪ Asegura la correcta implantación, y utilización de los procesos y procedimientos operativos que se definan para la prestación del

	<p>Mantenimiento</p>	<p>Servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Da soporte a la elaboración de propuestas de modificación o mejoras de procesos y procedimientos operativos. ▪ Identifica y elabora iniciativas de mejora y evolución del modelo de Servicio. ▪ Asegura el proceso de mejora continua, proponiendo acciones correctoras y evolutivas, así como responsabilizarse de la reutilización de las best-practices definidas. ▪ Garantiza que el equipo de su Línea de Servicio trabaja utilizando la metodología y normativas definidas, y que usan las herramientas de gestión según los procesos operativos y procedimientos implantados. ▪ Coordina, organiza y gestiona los equipos de trabajo PFProvider implicados y garantizar la planificación y ejecución de las actividades del Servicio. ▪ Elaborar el contenido del informe operativo de su Línea de Servicio. ▪ Asiste al Comité Operativo.
<p>Servicio mantenimineto SM_Wiki</p>	<p>SMO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Quality Assurance orientado a eficientar, reducir costes y homogeneizar la gestión y operativa del servicio mediante la implantación de un Plan de Calidad y la incorporación de herramientas y best-practices ▪ Planes de mejora continua, proponiendo acciones correctoras y evolutivas. ▪ Seguimiento del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio en todos los módulos. ▪ Conocedor de las herramientas de soporte para la realización de pruebas, tanto técnicas como funcionales, así como de las herramientas de validación del código fuente. ▪ Formación y soporte metodológico a los equipos de desarrollo en la operativa específica del servicio. ▪ Auditorías de calidad. ▪ Soporte a la gestión operativa del servicio.

4. Anexos

N/A

10.7.9. Definición y Medición de Indicadores del ANS

PFCCompany SM_Wiki					
Definición y Medición de Indicadores del ANS					
Resumen					
Este documento describe el proceso Definición y Medición de Indicadores del ANS para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCP rovider	20/12/2016		

Contenido

1. Introducción	122
1.1 Objetivo	122
1.2 Servicios sujetos al Acuerdo de Nivel de Servicio.....	122
1.3 Validez del Acuerdo de Nivel de Servicio	122
1.4 Glosario.....	123
2. Detalle de los niveles de servicio.....	124
2.1 Indicadores del nivel de servicio.....	124
2.1.1 Grado de cumplimiento del ANS.....	124
2.1.2 Mantenimiento Correctivo.....	125
2.1.3 Mantenimiento Evolutivo.....	128
2.1.4 Soporte N2.....	129
2.2 Indicadores del ANS excluidos del cálculo	131
2.3 Mejora continua	131
3. Casos no atribuibles para el cálculo del nivel de servicio.....	133
3.1 Periodo de calibrado del ANS	133
3.1.1 Fase de Transición del Servicio	133
3.1.2 Incorporación de Proyectos al Mantenimiento.....	134
4. Proceso de Penalización por incumplimiento del ANS.....	135
5. Proceso de Bonificación por cumplimiento de niveles de servicio.....	136
6. Seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio	137
7. Revisión del Acuerdo de Nivel de Servicio.....	138
8. Anexos.....	139

Introducción

El presente documento recoge el proceso de Definición y Medición de Indicadores del ANS vigente para el Servicio **SM_Wiki** de **PFCCompany** (en adelante **PFCC**).

En el modelo de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) se estipula la forma en que se mide y se evalúa la calidad del servicio entregado en función de una serie de parámetros establecidos de mutuo acuerdo, por lo tanto, refleja contractualmente los objetivos de calidad a alcanzar en el funcionamiento regular del servicio prestado, así como las penalizaciones aplicables en caso de incumplimiento y las bonificaciones aplicables por cumplimiento (si procede).

Objetivo

Se describe este proceso con el objetivo de detallar:

- Los indicadores de Nivel de Servicio que miden la calidad de la prestación de las distintas líneas de servicio
- Modelo de penalización
- Modelo de bonificación (si procede)
- Los mecanismos de seguimiento y control para la revisión del ANS y sus indicadores

Servicios sujetos al Acuerdo de Nivel de Servicio

Se establecen Indicadores para los siguientes servicios:

- Mantenimiento Evolutivo
- Mantenimiento Correctivo
- Soporte N2

El detalle de estos servicios se encontrará en el proceso de *Alcance del Servicio* que se encuentre vigente.

Validez del Acuerdo de Nivel de Servicio

El seguimiento del ANS se realizará midiendo los valores obtenidos para cada indicador considerando que éste podrá tener los siguientes resultados:

- **Indicador cumplido:** Un indicador se considerará cumplido si el resultado alcanza el objetivo establecido para el indicador.
- **Indicador no cumplido:** Un indicador se considerará no cumplido si el resultado del indicador no alcanza el objetivo establecido.
- **Indicador no disponible:** Éstos no tendrán efecto en el cálculo final de los niveles de servicio, y por lo tanto no influirán en el cálculo de posibles penalizaciones ni bonificaciones. Un indicador se considerará no disponible en cualquiera de los supuestos siguientes:
 - Si no está en disposición de medirse de manera regular.
 - Se está en disposición de medirlo regularmente, pero en el periodo de cálculo no existen peticiones de servicio que cumplan con las características adecuadas para el cálculo, según la fórmula y consideraciones establecidas.

La introducción de nuevos elementos de servicio comportará el ajuste del modelo según las nuevas características.

Detalle de los niveles de servicio

Indicadores del nivel de servicio

En este apartado se detallan los indicadores del ANS que medirán la calidad de la prestación de las distintas líneas de servicio.

Los indicadores a calcular son:

- **Tiempo de Respuesta:** es el tiempo que va **desde que la incidencia o petición es recibida por el equipo de mantenimiento hasta que se ha efectuado una comunicación al usuario o al área de S.I.** (ya sea vía telefónica, reuniones de seguimiento o correo electrónico, según aplique), donde se ha comunicado el **impacto y plazo previsto de resolución en función de su prioridad.**

En el caso de peticiones de requerimientos, el tiempo de respuesta contabiliza el tiempo en que se da la fecha en la que se emitirá el análisis de impacto.

- **Tiempo de Finalización:** es el tiempo que va **desde que la incidencia o petición es recibida por el equipo de mantenimiento hasta que éste la da por finalizada al concluir satisfactoriamente la certificación y el software se incluye en el siguiente traspaso planificado de software en el entorno de aceptación, o su cierre es comunicado al usuario o al área de S.I.** (ya sea vía telefónica, reuniones de seguimiento o correo electrónico, según aplique). El tiempo que el usuario tarda en dar por cerrada la petición queda fuera del tiempo de finalización.

A continuación se describe la terminología utilizada para la definición de los indicadores del ANS:

- **Prioridad:** La definición de los criterios de prioridad, corresponde a la **descrita** en el proceso **Sistema de Priorización y Escalado** que se encuentre vigente.
- **Ocurrencia mínima:** Para cada indicador se debe cumplir que el número de casos sobre los que se realiza el cálculo sea **igual o superior a 10.**

Grado de cumplimiento del ANS

El Grado de Cumplimiento, que se obtiene para cada indicador y prioridad, es el porcentaje de cumplimiento de valor del indicador respecto del total de ocurrencias, y por tanto es un **valor comprendido entre 0% y 100%**, siendo 0% el cumplimiento mínimo y 100% el máximo.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Grado Cumplimiento (\%)} = \frac{\max(10, \text{Número total de casos}) - \text{Casos fuera tiempo}}{\max(10, \text{Número total de casos})} \times 100$$

El grado de cumplimiento obtenido se comparará respecto al **Indicador** establecido, mediante la diferencia entre ambos valores. Si la diferencia es 0 o positiva querrá decir que ha habido cumplimiento del indicador y si por el contrario es negativa significa que ha habido incumplimiento.

A continuación se incluye un ejemplo de la obtención del grado de cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio:

Código	Valor del indicador	Valor objetivo ANS	Grado de Cumplimiento	Diferencia	Incumplimiento
Indicador 1	≤ N1 horas	80%	83,5%	+3,5	No
Indicador 2	≤ N2 horas	80%	78,2%	-1,8	Sí

A continuación se detallan los ANS para las diferentes líneas de servicio.

Mantenimiento Correctivo

Tiempos de respuesta

Indicador	PFCCCORR01 - Tiempo de respuesta de incidencias de prioridad Crítica	
Descripción	Tiempo de respuesta de incidencias de prioridad Crítica ≤ 1 horas laborables	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#incidencias\ críticas\ en\ tiempo\ ok}{\#total\ incidencias\ críticas} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula el tiempo entre Estado Asignada a Estado Pdte En Curso y campo Prioridad = Crítica	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	≥100%

Indicador	PFCCCORR02 - Tiempo de respuesta de incidencias de prioridad Alta	
Descripción	Tiempo de respuesta de incidencias de prioridad Alta ≤ 2 horas laborables	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#incidencias\ altas\ en\ tiempo\ ok}{\#total\ incidencias\ altas} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula el tiempo entre Estado Asignada a Estado Pdte En Curso y campo Prioridad = Alta	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	≥100%

Indicador	PFCCORR03 - Tiempo de respuesta de incidencias de prioridad Media	
Descripción	Tiempo de respuesta de incidencias de prioridad Media <= 8 horas laborables	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#incidencias\ medias\ en\ tiempo\ ok}{\#total\ incidencias\ medias} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula el tiempo entre Estado Asignada a Estado Pdte En Curso Y campo Prioridad = Media	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=90%

Indicador	PFCCORR04 - Tiempo de respuesta de incidencias de prioridad Baja	
Descripción	Tiempo de respuesta de incidencias de prioridad Baja <= 12 horas laborables	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#incidencias\ bajas\ en\ tiempo\ ok}{\#total\ incidencias\ bajas} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula con el tiempo entre Estado Asignada a Estado Pdte En Curso y campo Prioridad = Baja	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=90%

Tiempos de finalización

Indicador	PFCCORR05 - Tiempo de finalización de incidencias de prioridad Crítica	
Descripción	Tiempo de finalización de incidencias de prioridad Crítica <= 4 horas laborables	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#incidencias\ críticas\ en\ tiempo\ ok}{\#total\ incidencias\ críticas} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula con el tiempo entre Estado En curso a Estado Pdte. Usuario y el campo Prioridad = Crítica	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=95%

Indicador	PFCCORR06 - Tiempo de finalización de incidencias de prioridad Alta	
Descripción	Tiempo de finalización de incidencias de prioridad Alta <= 12 horas laborables	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#incidencias\ altas\ en\ tiempo\ ok}{\#total\ incidencias\ altas} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula con el tiempo entre Estado En curso a Estado Pdte. Usuario y el campo Prioridad = Alta	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=90%

Indicador	PFCCORR07 - Tiempo de finalización de incidencias de prioridad Media	
Descripción	Tiempo de finalización de incidencias de prioridad Media <= 32 horas laborables	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#incidencias\ medias\ en\ tiempo\ ok}{\#total\ incidencias\ media} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula con el tiempo entre Estado En curso a Estado Pdte. Usuario y el campo Prioridad = Media	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=80%

Indicador	PFCCORR08 - Tiempo de finalización de incidencias de prioridad Baja	
Descripción	Tiempo de finalización de incidencias de prioridad Baja <= 64 horas laborables	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#incidencias\ bajas\ en\ tiempo\ ok}{\#total\ incidencias\ bajas} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula con el tiempo entre Estado En curso a Estado Pdte. Usuario y el campo Prioridad = Baja	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=80%

Mantenimiento Evolutivo

Tiempo de valoración

Indicador	PFCCEVO01- Tiempo de valoración de nuevos requisitos de prioridad Alta	
Descripción	Tiempo de valoración ≤ 7 días laborables de nuevos requisitos de prioridad Alta	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#Evolutivos\ altos\ valorados\ en\ tiempo\ ok}{\#Total\ evolutivos\ altos} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula el tiempo entre Estado Asignada a Estado Aprobación estimación y campo Prioridad = Alta	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=95%

Indicador	PFCCEVO02- Tiempo de valoración de nuevos requisitos de prioridad Media	
Descripción	Tiempo de valoración ≤ 14 días laborables de nuevos requisitos de prioridad Media	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#Evolutivos\ medios\ valorados\ en\ tiempo\ ok}{\#Total\ evolutivos\ medios} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula el tiempo entre Estado Asignada a Estado Aprobación estimación y campo Prioridad = Media	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=95%

Indicador	PFCCEVO03- Tiempo de valoración de nuevos requisitos de prioridad Baja	
Descripción	Tiempo de valoración ≤ 25 días laborables de nuevos requisitos de prioridad Baja	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#Evolutivos\ bajos\ valorados\ en\ tiempo\ ok}{\#Total\ evolutivos\ bajos} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula el tiempo entre Estado Asignada a Estado Aprobación estimación y campo Prioridad = Baja	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=95%

Soporte N2

Tiempos de respuesta

Indicador	PFCCSOP01 - Tiempo de respuesta de peticiones de prioridad Alta	
Descripción	Tiempo de respuesta de peticiones de prioridad Alta <= 2 horas laborables	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#T\text{peticiones altas en tiempo ok}}{\#total\text{peticiones altas}} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula el tiempo entre Estado Asignada a Estado Pdte En Curso y campo Prioridad = Alta	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=100%

Indicador	PFCCSOP02 - Tiempo de respuesta de peticiones de prioridad Media	
Descripción	Tiempo de respuesta de peticiones de prioridad Media <= 4 horas laborables	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#peticiones\ medias\ en\ tiempo\ ok}{\#total\ peticiones\ medias} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula el tiempo entre Estado Asignada a Estado Pdte En Curso y campo Prioridad = Media	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=90%

Indicador	PFCCSOP03 - Tiempo de respuesta de peticiones de prioridad Baja	
Descripción	Tiempo de respuesta de peticiones de prioridad Baja <= 8 horas laborables	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#peticiones\ bajas\ en\ tiempo\ ok}{\#total\ peticiones\ bajas} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula el tiempo entre Estado Asignada a Estado Pdte En Curso y campo Prioridad = Baja	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=90%

Tiempos de finalización

Indicador	PFCCSOP04 - Tiempo de finalización de peticiones de prioridad Alta	
Descripción	Tiempo de respuesta de peticiones de prioridad Alta <= 8 horas laborables	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#peticiones\ altas\ en\ tiempo\ ok}{\#total\ peticiones\ altas} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula con el tiempo entre Estado En curso a Estado Pdte. Usuario y el campo Prioridad = Alta	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=100%

Indicador	PFCCSOP05 - Tiempo de finalización de peticiones de prioridad Media	
Descripción	Tiempo de respuesta de peticiones de prioridad Media <= 16 horas laborables	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#peticiones\ medias\ en\ tiempo\ ok}{\#total\ peticiones\ medias} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula con el tiempo entre Estado En curso a Estado Pdte. Usuario y el campo Prioridad = Media	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=90%

Indicador	PFCCSOP06 - Tiempo de finalización de peticiones de prioridad Baja	
Descripción	Tiempo de respuesta de peticiones de prioridad Baja <= 48 horas laborables	
Fórmula de cálculo	$x = \frac{\#peticiones\ bajas\ en\ tiempo\ ok}{\#total\ peticiones\ bajas} * 100$	
Herramienta	JIRA	
Periodicidad	Mensual	
Observaciones	Se calcula con el tiempo entre Estado En curso a Estado Pdte. Usuario y el campo Prioridad = Baja	
	Ocurrencias mínimas	Nivel Objetivo
	10	>=90%

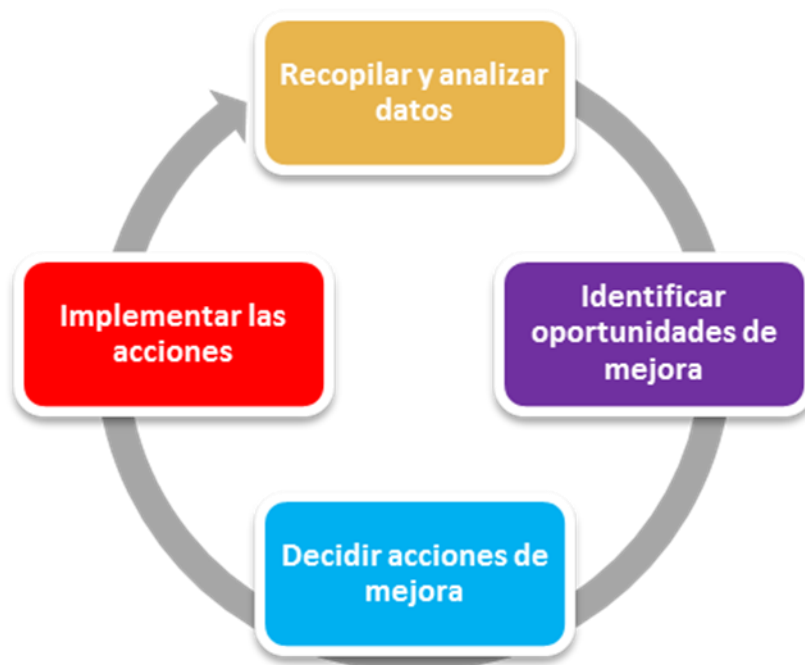
Indicadores del ANS excluidos del cálculo

<Detalle de aquellos indicadores del ANS que a día de hoy no se pueden calcular>

N/A

Mejora continua

PFCProvider aplica en sus servicios de mantenimiento, medidas encaminadas a mejorar la prestación de los mismos siguiendo una metodología de mejora continua.



Esta mejora continua se traduce en una serie de **Planes de Mejoras Anual** consensuados con **PFCCompany** y destinados a mejorar la calidad del servicio en distintos ámbitos de actuación, estos planes suelen acometer las siguientes tareas:

	Áreas de optimización	Posibles acciones
Optimización de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> Procesos operativos del servicio Procesos operacionales (Back up, Seguridad,...) Procesos de negocio 	<ul style="list-style-type: none"> Borrar, añadir o modificar un paso Redefinir responsabilidad/añadir aprobación Introducir una herramienta Automatizar algunos pasos Unir dos sub-procesos para mejorar un proceso o vice-versa Eliminar o resecuenciar un sub-proceso Implementar nueva funcionalidad/tecnología para eliminar trabajo manual o mejorar efectividad Implementar puntos de control adicionales para obtener un reporte proactivo...
Optimización del Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el uptime Mejorar el tiempo de respuesta de las aplicaciones Mejorar la estabilidad Mejorar la gestión del batch Mejorar la velocidad de programas pesados Optimizar la carga de datos 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer warnings tempranos Automatización de funciones Introducción de herramientas de gestión de hardware Introducción de herramientas de monitorización del rendimiento del software Optimizar código Re-codificar programas pesados usando nuevas funcionalidades y tecnología para mejorar su eficiencia Re-secuenciado de batches
Optimización de la Productividad	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la velocidad en la resolución de peticiones Optimizar el tiempo dedicado a monitorización y control del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Formación técnica y funcional Formación de procesos de negocio Formación cruzada Coaching Introducción de puntos de control de calidad para reducir el re-trabajo Introducción/Mejora de sistemas de gestión del conocimiento Introducción de una base de datos de FAQ Realización/Mejora de Wellcome Packs Automatización de tareas administrativas

En el caso del ANS que nos ocupan, se siguen mejores prácticas para ir elevando los valores de cumplimiento, en el caso de indicadores que no estén ya en el 100% de cumplimiento.

	Año 2	Año 3	Año 4
Mejora valor cumplimiento	5%	3%	2%

Como ejemplo, en el caso del indicador PFCCORR03 - Tiempo de respuesta de incidencias de prioridad Media durante el primer año se mantendría el 90% de valor de cumplimiento propuesto, el segundo año se elevaría a un 94,5%, el tercer año se precisaría un cumplimiento del 97,3% y el cuarto año el indicador subiría a un 99,2%.

Casos no atribuibles para el cálculo del nivel de servicio

A continuación se detallan los casos en que un incumplimiento del nivel de servicio debería excluirse del cálculo del ANS:

- Las causas del incumplimiento sean originados por **causas ajenas al Servicio normal** (cortes de suministro, problemas con las comunicaciones, etc.), o terceros no integrados en el servicio de mantenimiento.
- Existan **situaciones extraordinarias** que den lugar a alteraciones que desvirtúen la medida. Estas situaciones se evaluarán y serán aprobadas por el Comité Táctico.
- En el caso de **fuerza mayor** (huelga, ataque, epidemia, catástrofe natural, etc) y cualquier situación que no esté cubierta por el proceso de *Plan de Continuidad del Servicio* que se encuentre vigente.
- Situaciones de **inestabilidad del Servicio**, en las que el equilibrio entre la capacidad de los equipos en relación a la demanda existente se vean alterados siendo necesaria una revisión conjunta entre **PFCC** y **PFProvider**.
- El **mal funcionamiento** debido principalmente a la **no aplicación de una recomendación**, debidamente documentado por el proveedor, para mantener el nivel de calidad de los servicios.
- Las **peticiones** que debido a circunstancias específicas, hayan sido **excluidas del cálculo del ANS**, siguiendo los canales establecidos en el procedimiento operativo descrito en el proceso de *Gestión de Peticiones* que se encuentre vigente.
- Aquellos indicadores para los que **PFCC, no disponga de mecanismos** para el cálculo.
- Las **interrupciones** del Servicio pactadas de común acuerdo entre **PFCC** y el **PFProvider**.
- Aquellos **Proyectos** en Producción que, por circunstancias específicas, **no se hayan usado durante el periodo de garantía**, y por lo tanto se desconozca el volumen de incidencias (si existen) quedarán excluidos del ANS hasta que se garantice la estabilidad de dicho proyecto.

Periodo de calibrado del ANS

Fase de Transición del Servicio

PFProvider realizarán un calibrado durante la duración de la Fase de Transición, desde el plazo en que se acuerde implantar el ANS del Servicio y hasta que de mutuo acuerdo, se considere que se han alineado los objetivos y el cálculo, y por lo tanto se pueden comenzar a medir en el Servicio.

Si durante el periodo de calibrado se determinara que los sistemas y servicios objeto de las mediciones realizadas no fuesen indicativos de lo que debería ser el entorno operativo normal, **PFCC** y **PFProvider** acordarán establecer un nuevo periodo de medición para los nuevos indicadores en el cual se puedan volver a medir y acordar los niveles de servicio definitivos.

En este periodo se revisará:

- **Volumetría y tipología de casos recibidos:** para cada Indicador, se evaluará el total de casos que se han dado, considerando la prioridad cuando aplique. El objetivo es calibrar:
 - **Volumen vs capacidad contratada:** cuando el volumen de casos supere la dedicación por la capacidad reservada, se acordará una reunión para validar las métricas y las futuras acciones a realizar.
 - **Volumen vs % exigido:** se evaluará si se dan el número de casos mínimos para que pueda calcularse el porcentaje de cálculo con el detalle suficiente.

Ejemplo: si el grado de cumplimiento es del 95%, se exigirán 20 casos para permitir que 1 no cumplimiento no suspenda el indicador.

- **Desviación en cumplimiento de hitos:** cuando, en situación normal, la desviación del cumplimiento de fechas supere el 50% respecto el total del plazo a medir, se acordará una reunión para validar las métricas y las futuras acciones a realizar.

Incorporación de Proyectos al Mantenimiento

Superado el periodo de garantía, se establece un periodo de 2 meses de estabilización del Proyecto incorporado en el Mantenimiento. Una vez se garantice dicha estabilidad, empezaran a contar el ANS pactado.

Los Proyectos que se vayan incorporando en el Servicio en fase de Prestación, seguirán la normativa descrita en el proceso de *PFCCompany SM Wiki - Gestión de Peticiones* que se encuentre vigente, para 'Traspaso del Proyecto al Mantenimiento'.

Proceso de Penalización por incumplimiento del ANS

A continuación se detalla el modelo de penalización a aplicar al Servicio, en caso de incumplimiento de los indicadores del ANS:

Prioridad	Tramo 1 (<10%)	Penalización 1	Tramo 2 (> 10%)	Penalización 2
Muy Urgente / Urgente	$GC > = (VA-10)$	1%	$GC < (VA-10)$	$0,5\% * ((VA-10) - GC)$
Resto	$GC > = (VA-10)$	0,5%	$GC < (VA-10)$	$0,25\% * ((VA-10) - GC)$

Dónde:

GC = Grado de cumplimiento

VA = Valor acordado de ANS

- El porcentaje de penalización se aplicará sobre facturación mensual por línea de servicio.
- El umbral máximo de penalización será de un 15% mensual por línea de servicio.

EJEMPLO:

En el siguiente cuadro se muestra un ejemplo de los valores medidos por un determinado periodo por Mantenimiento Correctivos y de Soporte N2:

Código	Peticiones	ANS	% Cumplimiento	Diferencial	%Penalización
TRINC01	12	90%	86%	-4	1%
TFINC02	15	90%	78%	-12	2%
TRSOP01	2	90%	90%*	0	0%

(*) $10-1$ (incidencias que no han cumplido los mínimos) / $10 = 90\%*$

Por tanto, la penalización final de este ejemplo sería un 3% sobre la factura mensual de la línea de servicio de Soporte.

Las penalizaciones son únicamente **aplicables** por los incumplimientos durante la fase de **Prestación Regular del Servicio**. **No se aplicarán penalizaciones durante:**

- La **fase de adecuación de los ANS**, dado que se entiende que se está realizando la calibración de los parámetros que forman parte del Acuerdo de Nivel de Servicio.
- La **fase de reversión del Servicio**, dado que se entiende que se está realizando el traspaso de conocimiento al equipo entrante y éste irá cogiendo áreas de responsabilidad, con lo que el equipo de mantenimiento deja de tener la responsabilidad del cumplimiento global de servicio.

Proceso de Bonificación por cumplimiento de niveles de servicio

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

Seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio

La medición de los indicadores es responsabilidad de PFCC y será **PFCC** quien realice la extracción mensual de los indicadores y se lo facilite a **PFCCProvider** para que incorpore el registro de dichos indicadores, en el Informe del Comité Táctico.

El cálculo del ANS debe realizarse a mes vencido, entre los **días 1 y 5 del mes siguiente** al mes en cálculo.

En el caso de incumplimiento del ANS en un periodo, los cuales sean responsabilidad del Servicio, se justificará su incumplimiento y dará origen a un **plan de acción** que tendrá por objeto prevenir que esta circunstancia se vuelva a producir en un período mínimo de 3 meses. Dicho plan se presentará a cliente en el Informe del Comité Táctico.

Para realizar un correcto seguimiento operativo del servicio, **PFCCProvider** deberá disponer de un cuadro de Mando (CdM) representativo de los **principales indicadores** del Servicio (a partir de la información proporcionada por **PFCC**), que permita realizar un control y seguimiento continuado del ANS favoreciendo la capacidad de reacción ante tendencias sobre las que se requiera acción correctora o preventiva.

El seguimiento del ANS se realiza en el Comité Táctico.

Revisión del Acuerdo de Nivel de Servicio

La revisión del ANS se realizará, cuando así sea necesario a petición del cliente o del responsable del Servicio.

Durante el Comité Táctico mensual, **PFCC** y **PFProvider** revisaran los niveles de servicio, para identificar posibles mejoras en el ANS acordado.

En caso de requerirse un cambio en el ANS se gestionará de mutuo acuerdo la adaptación del presente modelo de definición y medición de los indicadores del ANS, usando los canales establecidos, siendo en este caso, el Comité de Calidad el órgano responsable de asegurar el cumplimiento de los procesos del Plan de Calidad.

En las revisiones se tienen en cuenta las acciones de mejora registradas en los Informes de Servicio, para determinar su avance y cumplimiento.

A partir de las revisiones periódicas realizadas, es posible identificar mejoras que pueden estar orientadas a nuevas necesidades del Servicio, como por ejemplo:

- Adaptación frente a avances tecnológicos.
- Evaluación de los costes reales del Servicio.
- Implicaciones de una degradación de la calidad del servicio en la estructura organizativa del cliente.
- Reasignación de recursos.
- Etc.

La modificación de los acuerdos de nivel de servicio, implicarán la revisión del contrato del servicio antes de la aplicación definitiva del nuevo modelo.

Anexos

N/A

10.7.10. Gestión de Peticiones

		PFCCompany SM_Wiki			
		Gestión de Peticiones			
Resumen					
Este documento describe el Proceso de Gestión de Peticiones, para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
El presente documento contiene la definición del proceso, los grupos implicados en su ejecución, las actividades del proceso, etc...para cada tipo de petición.					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCCompany	24/12/2016		

Contenido

1. Introducción.....	142
1.1 Objetivo del documento	142
1.2 Alcance del documento.....	143
1.3 Glosario	144
2. Gestión de peticiones no planificables.....	145
2.1 Flujo de la Gestión de peticiones no planificables.....	145
2.2 Actividades de la Gestión de peticiones no planificables	146
2.3 Matriz RACI	147
3. Gestión de peticiones planificables	148
3.1 Flujo de la Gestión de peticiones planificables.....	148
3.2 Actividades de la Gestión de peticiones planificables	149
3.3 Matriz RACI	150
4. Gestión de peticiones Oficina de Soporte	151
4.1 Flujo de la Gestión de peticiones Oficina de Soporte.....	151
4.2 Actividades de la Gestión de peticiones Oficina de Soporte	151
4.3 Matriz RACI	152
5. Gestión de peticiones Asesoría Funcional y de Plataforma.....	153
5.1 Flujo de la Gestión de peticiones de Asesoría Funcional y de Plataforma	153
5.2 Actividades de la Gestión de peticiones de Asesoría Funcional y de Plataforma	153
5.3 Matriz RACI	154

6. Traspaso al Mantenimiento	155
6.1 Descripción.....	155
6.2 Normativa de traspaso de proyectos.....	155
6.3 Herramienta.....	156
7. KPIs	157
8. Procedimientos Operativos	158
8.1 Herramienta de Gestión de Peticiones.....	158
8.1.1 JIRA	158
9. Anexos	159

Introducción

El presente documento recoge el proceso de Gestión de Peticiones vigente para el Servicio de mantenimiento de **SM_Wiki**, en el que se describe el mecanismo para tratar de forma organizada las solicitudes que se reciben de **PFCCCompany** (en adelante, **PFCC**).

La Gestión de Peticiones es el proceso responsable de administrar el ciclo de vida de todas las peticiones de servicio hechas por cliente.

Clasificamos el tipo de petición, en función de si son planificables o no, según se detalla a continuación.

- Petición no planificable:
 - Pequeño evolutivo (<40h)
 - Incidencias (o mantenimiento correctivo)
 - Soporte N2

- Petición planificable:
 - Mantenimiento evolutivo (o gran evolutivo, >40h)
 - Mantenimiento perfecto

Además, incluimos peticiones del tipo:

- Oficina de Soporte
- Asesoría Funcional y de Plataforma
- Traspaso del Proyectos al Mantenimiento

Las guardias están incluidas en el proceso PFCCCompany SM Wiki - Disponibilidad.

Objetivo del documento

Los objetivos principales de la Gestión de Peticiones son:

- Proporcionar un canal a los usuarios y a las diferentes áreas que les permita solicitar una petición y hacer seguimiento de la misma.
- Definir los roles que intervienen en la Gestión de Peticiones.
- Identificar las diferentes actividades por las que pasa una petición.
- Asegurar que cada petición sigue el flujo diseñado según el tipo al que pertenece.

Alcance del documento

El alcance de Gestión de Peticiones varía de acuerdo con los tipos de peticiones que trata el proceso.

ALCANCE	FUERA DE ALCANCE
<p>- Resolución de todas las Peticiones dentro del alcance del Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Pequeño evolutivo▪ Incidencias (o mantenimiento correctivo)▪ Soporte N2▪ Mantenimiento evolutivo (o gran evolutivo)▪ Mantenimiento perfectivo▪ Oficina de Soporte▪ Asesoría Funcional y de Plataforma▪ Traspaso de Proyectos al Mantenimiento	<p>- Guardias, ya que están incluidas en el proceso <u>PFCCompany SM Wiki - Disponibilidad</u></p> <p>- Aquellas peticiones que no están contempladas dentro del alcance del servicio, según se indica en el proceso <u>PFCCompany SM Wiki - Alcance del Servicio</u>.</p>

Glosario

CNS	Siglas del Comité de Negocio/SI de PFCC
PFCC	Siglas de PFCCCompany
S.I.	Siglas de Sistema de la Información
UAT	Siglas de Pruebas de Aceptación (User Acceptance Test)
ANS	Acuerdo de Nivel de Servicio
KPI	Key Performance Indicator (Indicador Clave del Rendimiento), puede incluirse o no dentro del ANS

Actividades de la Gestión de peticiones no planificables

Durante la Gestión de peticiones no planificables se van a ejecutar una serie de actividades.

A continuación se describe cada una de ellas:

Actividades	Descripción	Responsables	Entregables / Herramientas
Creación petición	<ul style="list-style-type: none"> El usuario crea una nueva petición, ya sea soporte, incidencia o pequeño evolutivo, con toda la información relevante y propone una prioridad. 	Usuario	JIRA
Asignación petición	<ul style="list-style-type: none"> El responsable de mantenimiento correctivo de PFCC asigna la petición a PFCCProvider. 	Rpble. mantenimiento correctivo PFCC	JIRA
Catalogar petición	<ul style="list-style-type: none"> Categorización y asignación de la prioridad de la petición. La prioridad se asigna según se ha definido en <u>PFCCCompany SM Wiki - Sistema de priorización y escalado</u>. En el caso de ser una incidencia bloqueante, se comunica a PFCC (Delivery Lead SM_Wiki o al Responsable de CNS), y son ellos los encargados de hacer la difusión interna. 	Rble Soporte PFCCProvider	JIRA
Resolver petición	<ul style="list-style-type: none"> En función de la catalogación se procede a realizar la resolución de la petición. Las actividades se detallan en el proceso <u>PFCCCompany SM Wiki – Alcance del Servicio</u>. Para incidencias, incluye: <ul style="list-style-type: none"> Coordinación / Comunicación Diseño Técnico Construcción Implantación Para soporte N2, incluye: <ul style="list-style-type: none"> Coordinación Análisis Ejecución / Resolución Seguimiento Para pequeño evolutivo, incluye: <ul style="list-style-type: none"> Análisis funcional Diseño Técnico Construcción Validación 	Equipo PFCCProvider	JIRA
Resolución terceros	<ul style="list-style-type: none"> En caso de necesitar ejecución por parte de terceros se pide la realización de alguna acción. 	Terceros	JIRA
Finalizar petición	<ul style="list-style-type: none"> Corresponde a la implantación descrita en el proceso <u>PFCCCompany SM Wiki – Alcance del Servicio</u>. 	Equipo PFCCProvider	JIRA
Aprobación de usuario	<ul style="list-style-type: none"> Se informa al peticionario de la finalización y éste valida la correcta solución de la misma. En caso de estar de acuerdo, se da por aprobada la petición y ya está lista para su cierre. En caso de no estar conforme de la resolución se requiere el detalle de la disconformidad y la petición pasa de nuevo a la fase de Resolver Petición. 	Usuario	JIRA
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> Cierre de la petición. 		JIRA

Actividades	Descripción	Responsables	Entregables / Herramientas
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En el caso que usuario no cierre la petición en un tiempo razonable, se establecen los siguientes plazos, según la prioridad de la petición, para proceder a su cierre: <ul style="list-style-type: none"> - Prioridad Crítica: 3 días - Prioridad Alta: 5 días - Prioridad Media: 7 días - Prioridad Baja: 9 días <p>Dicho cierre será automático desde la herramienta JIRA (mientras no esté implementado en la herramienta, será el Responsable de Soporte PFCProvider quien realice la acción manual).</p>	Usuario	

Matriz RACI

La matriz RACI define para cada una de las actividades del proceso, sobre qué rol recae la responsabilidad y cuál es su papel dentro de esa actividad.

Las siglas de RACI proceden de:

- R: Responsable de realizar/ejecutar tarea
- A: Responsable último, puede delegar, debe supervisar
- C: Consultar antes de hacer
- I: Informar después de hacer

Actividad / Rol	Usuario	Rpble. mantenimiento correctivo PFC	Rble Soporte PFCProvider	Equipo PFCProvider	Terceros	Rpbe. proceso
Creación petición	R	R, A				I
Asignación petición		R, A	I, C			I
Catalogar petición	I	I	R, A	R		I
Resolver petición	C	C	R, A	R	C	I
Resolución terceros		R	R (*)		R, A	I
Finalizar petición			R, A	R		I
Aprobación de usuario	R,A	I	C	C		I
Cierre	R,A	I	I	I		I

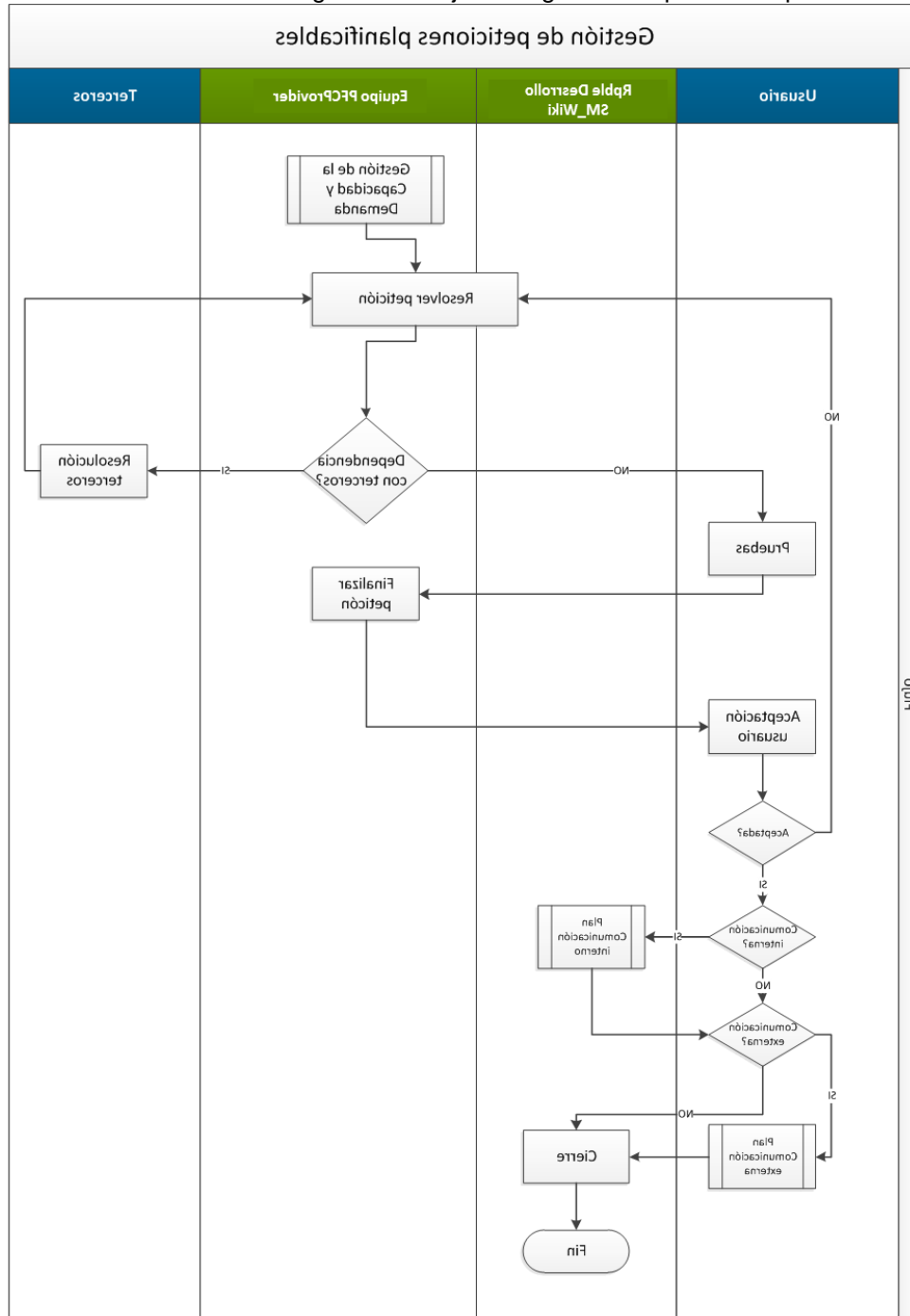
Gestión de peticiones planificables

En este apartado se definen las diferentes actividades del que se compone la gestión de peticiones planificables para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**, correspondiente a peticiones aprobadas y priorizadas por la Gestión de la Demanda:

- Mantimiento evolutivo (peticiones > 40h)
- Mantimiento perfecto

Flujo de la Gestión de peticiones planificables

A continuación se muestra el diagrama de flujo de la gestión de peticiones planificables:



Actividades de la Gestión de peticiones planificables

Durante la Gestión de peticiones planificables se van a ejecutar una serie de actividades.

A continuación se describe cada una de ellas.

Actividades	Descripción	Responsables	Entregables / Herramientas
Resolver petición	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepción de la demanda aprobada, priorizada y con el Diseño Funcional (que contiene Plan de Pruebas) aprobado, procedente del proceso <u>PFCCompany SM Wiki - Gestión de la Capacidad y Demanda</u>. ▪ En función de la catalogación se procede a realizar la resolución de la petición, pasando por: <ul style="list-style-type: none"> ○ Diseño Técnico ○ Construcción detallado en el proceso <u>PFCCompany SM Wiki – Alcance del Servicio</u>, para evolutivos y preventivo. 	Rpble Desarrollo PFCCProvider Equipo PFCCProvider	JIRA
Resolución terceros	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso de necesitar ejecución por parte de terceros se pide la realización de alguna acción. 	Terceros	JIRA
Pruebas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El desarrollo de la petición ha finalizado y se encuentra pendiente de la validación del solicitante. ▪ Las pruebas que se ejecutan son las definidas en el Diseño Funcional, descrito en el proceso <u>PFCCompany SM Wiki – Gestión de la Capacidad y Demanda</u>. ▪ Respecto al Plan de Pruebas definido, el equipo PFCCProvider se encarga de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aterrizar el Plan de Pruebas de usuario en un modelo de “pasos” para ejecutar en modo script o similar. ○ Introducir el Plan de Pruebas en un Excel para solicitar a la Oficina Técnica que lo cargue en JIRA. ▪ Para superar esta fase, es necesario que se cumplan los <u>criterios mínimos de aceptación</u>: <ul style="list-style-type: none"> ○ 100% de los casos de prueba ejecutados ○ 90% casos de prueba con éxito ○ 0 incidencias críticas 	Usuario	JIRA
Finalizar petición	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Corresponde a la implantación descrita en el proceso <u>PFCCompany SM Wiki – Alcance del Servicio</u>, para evolutivos y preventivo. 	PFCCProvider	JIRA
Aprobación de usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se informa al peticionario de la finalización y éste valida la correcta solución de la misma. ▪ En caso de estar de acuerdo, se da por aprobada la petición y ya está lista para su cierre. ▪ En caso de no estar conforme de la resolución se requiere el detalle de la disconformidad y la petición pasa de nuevo a la fase de Resolver Petición. ▪ Una vez aprobado, puede ser necesario: <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicación interna (sobre intervenciones, despliegues, ...): PFCCProvider informa a PFCC (Delivery Lead SM_Wiki), y son ellos los encargados de hacer la difusión interna 	Usuario	

Actividades	Descripción	Responsables	Entregables / Herramientas
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicación externa (a mediadores, ..): es el usuario quien difunde la información necesaria. 		
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cierre de la petición con la confirmación del usuario. 	Rpble. Desarrollo PFCProvider	JIRA

Matriz RACI

La matriz RACI define para cada una de las actividades del proceso, sobre qué rol recae la responsabilidad y cuál es su papel dentro de esa actividad.

Las siglas de RACI proceden de:

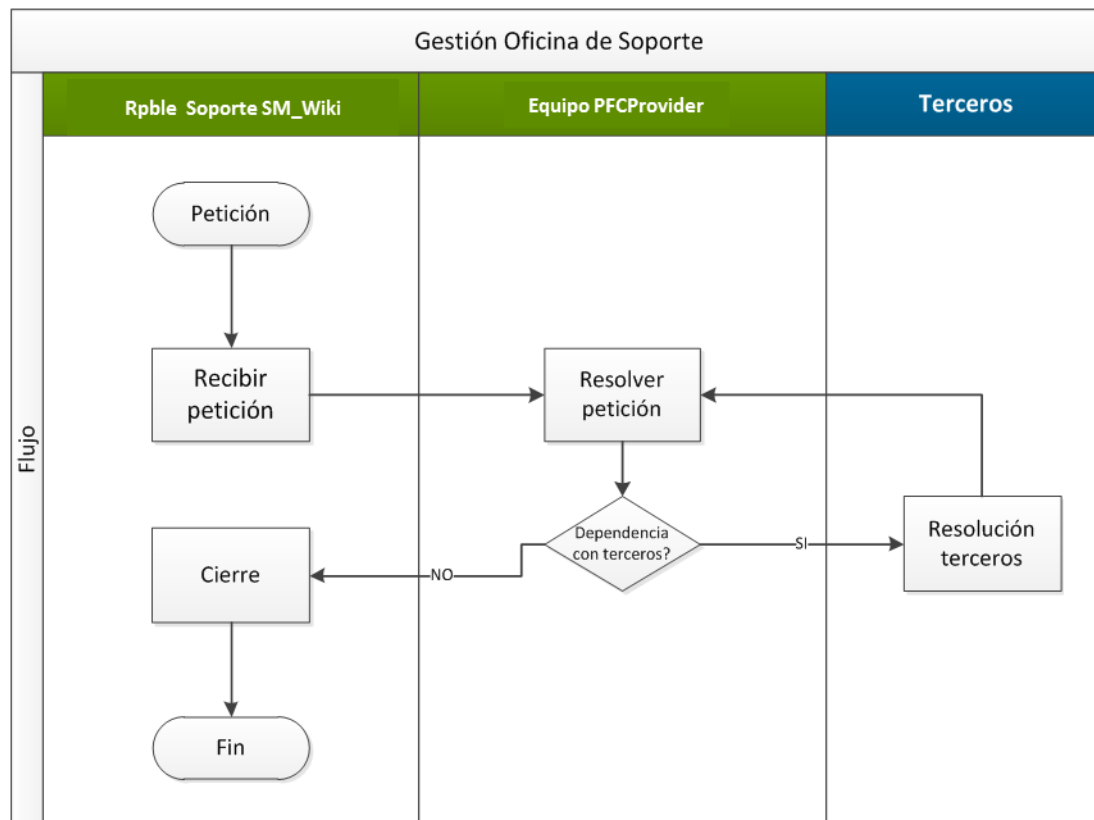
- R: Responsable de realizar/ejecutar tarea
- A: Responsable último, puede delegar, debe supervisar
- C: Consultar antes de hacer
- I: Informar después de hacer

Actividad / Rol	Usuario	Rble Desarrollo PFCProvider	Equipo PFCProvider	Terceros	Rpbe. proceso
Resolver petición	C	R, A	R	C	I
Resolución terceros			R (*)	R, A	I
Pruebas	R,A	C	C		I
Finalizar petición		R, A	R		I
Aprobación de usuario	R,A	C	C		I
Cierre	I	R,A	R		I

Gestión de peticiones Oficina de Soporte

Flujo de la Gestión de peticiones Oficina de Soporte

A continuación se muestra el diagrama de flujo de la gestión de peticiones Oficina de Soporte:



Actividades de la Gestión de peticiones Oficina de Soporte

Actividades	Descripción	Responsables	Entregables / Herramientas
Recibir petición	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de petición. 	Rpble. Soporte PFCProvider	JIRA
Resolver petición	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de la petición, llevando a cabo las tareas necesarias según se describe en el proceso <i>PFCCompany SM Wiki – Alcance del Servicio</i>, para Oficina de Soporte. 	Equipo PFCProvider	JIRA
Resolución terceros	<ul style="list-style-type: none"> En caso de necesitar ejecución por parte de terceros se pide la realización de alguna acción. 	Terceros	JIRA
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> Cierre de la petición. 	Rpble. Soporte PFCProvider	JIRA

Matriz RACI

La matriz RACI define para cada una de las actividades del proceso, sobre qué rol recae la responsabilidad y cuál es su papel dentro de esa actividad.

Las siglas de RACI proceden de:

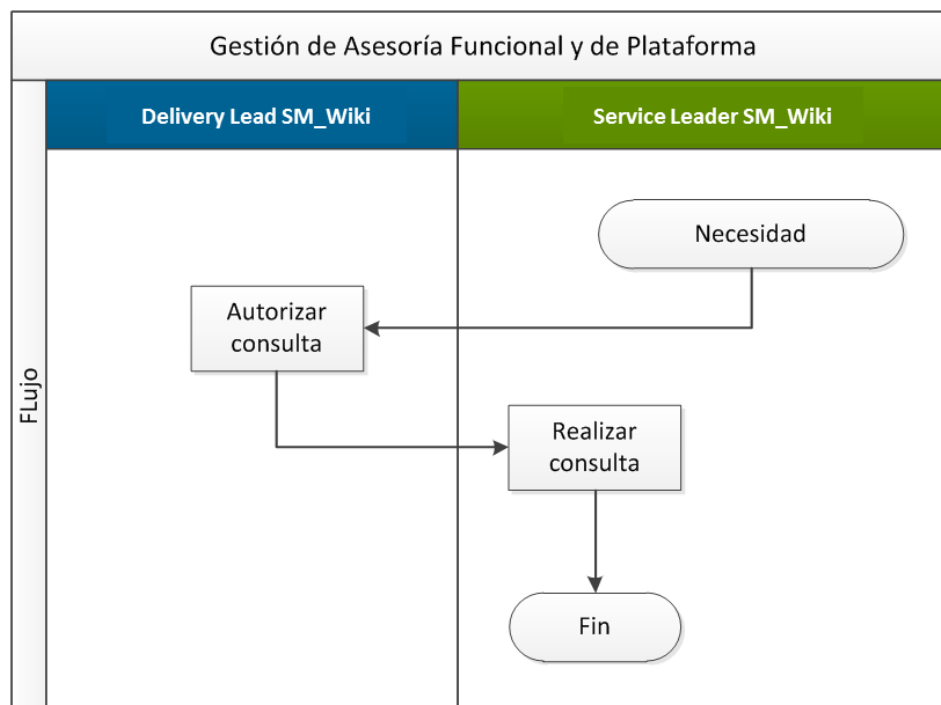
- R: Responsable de realizar/ejecutar tarea
- A: Responsable último, puede delegar, debe supervisar
- C: Consultar antes de hacer
- I: Informar después de hacer

Actividad / Rol	Rble Desarrollo PFCProvider	Equipo PFCProvider	Rpbe. proceso
Recibir petición	R, A	R	I
Resolver petición	R, A	R	I
Resolución terceros	R	R,A	I
Cierre	R, A	R	I

Gestión de peticiones Asesoría Funcional y de Plataforma

Flujo de la Gestión de peticiones de Asesoría Funcional y de Plataforma

A continuación se muestra el diagrama de flujo de la gestión de peticiones Asesoría Funcional y de Plataforma:



Actividades de la Gestión de peticiones de Asesoría Funcional y de Plataforma

Actividades	Descripción	Responsables	Entregables / Herramientas
Autorizar consulta	<ul style="list-style-type: none"> En el momento que PFCProvider tenga una necesidad de asesoramiento, PFCC debe autorizar realizar una consulta. 	Delivery Lead SM_Wiki	n/a
Realizar consulta	<ul style="list-style-type: none"> Con la autorización de PFCC, se realiza la consulta. PFCProvider recibe el asesoramiento necesario. 	Sercive Leader PFCProvider	n/a

Matriz RACI

La matriz RACI define para cada una de las actividades del proceso, sobre qué rol recae la responsabilidad y cuál es su papel dentro de esa actividad.

Las siglas de RACI proceden de:

- R: Responsable de realizar/ejecutar tarea
- A: Responsable último, puede delegar, debe supervisar
- C: Consultar antes de hacer
- I: Informar después de hacer

Actividad / Rol	Delivery Lead SM_Wiki	Sercive Leader PFCProvider	Rpbe. proceso
Autorizar consulta	R, A	I, C	I
Realizar consulta	I	R, A	I

Traspaso al Mantenimiento

Descripción

Es la incorporación de nuevas implantaciones/módulos al Servicio de mantenimiento **SM_Wiki**.

El Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** se responsabiliza de:

- Una vez autorizado el proyecto a subir a producción , realizar la validación para poder subirlo a producción.
- Una vez subido a producción, dar el visto bueno al proyecto para pasarlo a la fase de mantenimiento.

Una vez el proyecto está en producción, se inicia el periodo garantía de 2 meses de duración. Pasado ese plazo, el proyecto se incorpora en el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** siempre y cuando se cumpla con los la Normativa de traspaso de proyectos, y cumpla con la calidad exigida, según se detalla a continuación.

Durante el periodo de garantía del proyecto :

- Se utilizará las herramientas de ticketing JIRA para control y seguimiento del periodo de garantía.
- Se medirán el ANS definidos aunque no se aplicarán las penalizaciones asociadas hasta la incorporación del proyecto en el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki**.
- El Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** será responsable de llevar a cabo las eventuales peticiones de evolutivo que ocurran durante el periodo, traspasando la información asociada al proyecto.

Finalizado satisfactoriamente el periodo de garantía:

- El Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** será el único responsable del proyecto / módulo.
- Una vez el proyecto / módulo se encuentre estable, se aplicarán el ANS y las respectivas penalizaciones.

Normativa de traspaso de proyectos

Los criterios que se deben cumplir para que el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** se responsabilice del mantenimiento de los proyectos son:

- Impartición de **sesiones de formación a usuarios** por parte del responsable del proyecto (si aplica).
- **Entrega de la documentación** generada al Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** y su aprobación:
 - Toda aquella documentación exigida por la metodología de proyectos de **PFCC**
 - Se hará especial énfasis en la documentación siguiente:
 - **Especificaciones y diagramas** (si aplica)
 - **Diseños funcionales**: deben ser globales y actualizados
 - **Diseños técnicos**: deben ser globales y actualizados

- **Documentos de Test:** deben incluir las pruebas integradas, la UAT (si aplica) y los tests de regresión.
- **Manuales de usuario** (si aplica): deben ser globales y actualizados
- **Aceptación funcionalidad** por parte de **PFCC**, por el Área de Negocio (mediante ejecución de UAT)
- En el caso de proyectos superiores a las 160 horas serán necesarias **sesiones de Traspaso de conocimiento** de forma presencial para cada una de las áreas que se encuentren en el alcance del Evolutivo.
- Todas las **incidencias durante la fase de garantía del proyecto** deberán ser documentadas en la herramienta ticketing JIRA y **solucionadas por parte del equipo de proyecto**.
- Una vez transcurrida la garantía, el **Servicio de mantenimiento SM_Wiki se responsabiliza de toda funcionalidad que se encuentre documentada**. En caso contrario, recibirá el tratamiento de nuevo Evolutivo.
- En el caso que **incidencias repetitivas se hayan resuelto provisionalmente con un workaround**, deberá informarse al Servicio de mantenimiento SM_Wiki..
- **No será aceptado el traspaso si no se cumplen las métricas de calidad de código y rendimiento definidas por el Servicio de mantenimiento SM_Wiki**. Las métricas y criterios de aceptación de calidad de código y rendimiento se definirán durante la fase de prestación del Servicio, previo acuerdo con **PFCC**.
- Cualquier petición de proceso de **traspaso de proyecto al Servicio de mantenimiento SM_Wiki** deberá ser realizado mediante una petición de evolutivo, que se registrará en JIRA. Éste se priorizará según cartera en curso.

Una vez el módulo se encuentre estable, se iniciará la fase de Servicio aplicando el ANS pactado.

Herramienta

De cara a asegurar el éxito en el traspaso de proyectos al mantenimiento, se utilizará una checklist:

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

KPIs

A continuación se describen aquellos indicadores que nos permiten medir la efectividad y la eficiencia de la Gestión de Peticiones, que serán medidos de forma periódica:

Indicador	Descripción
Cantidad de peticiones de servicio	Cantidad de peticiones de servicio registrados por la Gestión de Peticiones.
Distribución de las peticiones de servicio en cada una de las etapas	Cantidad de peticiones de servicio agrupadas por el estado (abiertas, en curso, etc...).
Backlog	Cantidad de peticiones registradas sin resolver, pendientes de hacer.
Promedio de tiempo transcurrido para resolver cada tipo de petición de servicio	Promedio del tiempo transcurrido para resolver peticiones, agrupadas por cada tipo de petición de servicio.
Número y % de peticiones de servicio cerradas dentro del tiempo objetivo	Número y porcentaje de peticiones de servicio finalizadas en plazo y tiempo.
Coste promedio en tiempo por tipo de petición de servicio	Promedio del coste en tiempo para cada tipo de peticiones de servicio.
Calidad en las estimaciones de los evolutivos	Cantidad de evolutivos en las que las horas incurridas coinciden con las horas reales estimadas.
Nivel de satisfacción del cliente con la gestión de las peticiones de servicio	Nivel de satisfacción del cliente con la gestión de las peticiones de servicio, medido a partir de una encuesta de satisfacción.

Procedimientos Operativos

En este apartado se detallan aquellos procedimientos operativos existentes y necesarios para la prestación del Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC** (ya sean de cliente o propios del Servicio).

Herramienta de Gestión de Peticiones

JIRA

Documentación disponible en Foswiki:

<http://192.168.1.116/Main/WebHome>

Anexos

N/A

10.7.11. Gestión de Versiones

PFCCompany SM_Wiki					
Gestión de Versiones					
Resumen					
Este documento describe el proceso de Gestión de Versiones para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCCompany	30-12-2016		

Contenido

1. Introducción	161
1.1 Objetivos	161
1.2 Alcance	161
1.3 Glosario.....	162
2. Descripción del Proceso	163
2.1 Ramas.....	163
2.1.1 Diagrama	163
2.1.2 Catalogación, creación y nomenclatura	164
2.2 Control de versiones y cambios	164
2.3 Reglas de versionado	164
2.4 Identificación y recuperación de versiones	164
2.5 Gestión de Colisiones	165
2.5.1 Procedimiento	165
2.6 Gestión de versiones BBDD.....	165
3. KPIs	166
4. Procedimientos Operativos	167
5. Anexos	168
5.1 Herramientas	168
5.1.1 Git	168
5.1.2 Stash	168

Introducción

El presente documento recoge el proceso de la Gestión de Versiones vigente para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki de PFCCompany** (en adelante **PFCC**).

Objetivos

Los objetivos de este proceso son:

- Indicar cómo gestionar las versiones y quién lo realiza.
- Establecer los diferentes actores que van a tener una responsabilidad en este proceso.
- Identificar las herramientas a utilizadas para la Gestión de Versiones.

4.1 Alcance

En la siguiente tabla se detallan las actividades, a nivel general, que forman parte del alcance del proceso de Gestión de Versiones y las que explícitamente quedan fuera del alcance:

ALCANCE	FUERA DE ALCANCE
- Versiones.	- Peticiones (se contemplan en el proceso de Gestión de Peticiones). - Despliegues (se contemplan en el proceso de Gestión de Despliegues).

4.2 Glosario

BBDD	Siglas Base de Datos
PFCC	Siglas de PFCCompany

Descripción del Proceso

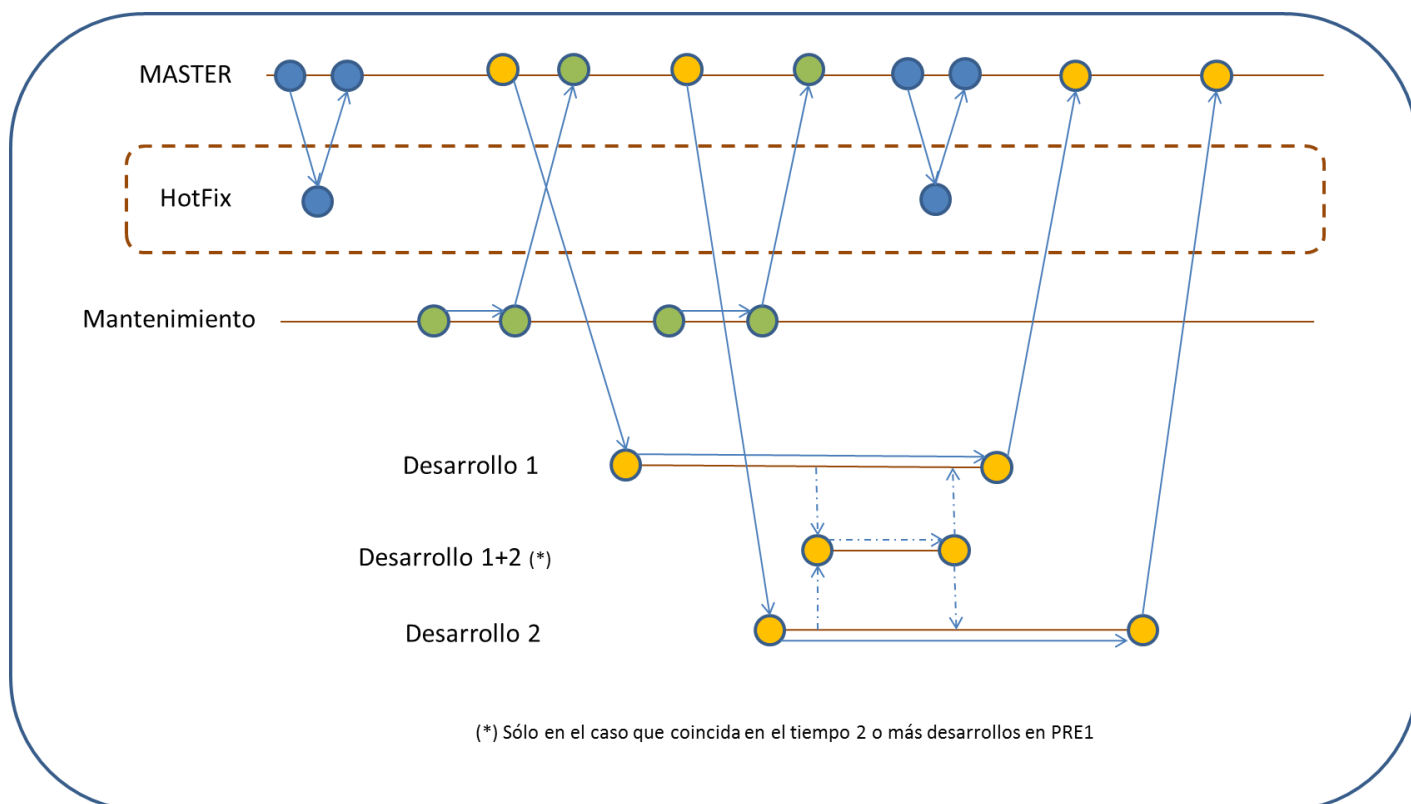
En este apartado se definen las particularidades para del proceso de Gestión de Versiones para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**.

4.3 Ramas

Se dispone de las siguientes ramas:

- **Master:** contiene en todo momento commits que corresponderán a versiones válidas para el despliegue en producción y se actualizará a partir de la rama de Desarrollo, o Hotfix.
- **Desarrollo (1,..., n):** rama destinada a los *nuevos desarrollos/evolutivos*. Existen tantas ramas como desarrollos/evolutivos en curso.
- **Hotfix** rama destinada a solventar *incidencias bloqueantes* detectadas en entorno productivo.
- **Mantenimiento:** rama destinada a solventar *incidencias no bloqueantes* detectadas en entorno productivo.

Diagrama



- Cada vez que se despliegue en MASTER se debe enviar un email a los responsables de las ramas informando que tienen que actualizar sus ramas.

Catalogación, creación y nomenclatura

Bugfix:

- Catalogación para incidencias no bloqueantes
- Para este tipo no se creará una nueva rama, será ir actualizando la rama Mantenimiento
- Nomenclatura: mantenimiento
 - Al realizar el commit, se indicará el/los código/s JIRA-ISSUE-ID-nombre_descriptivo asociados.

Hotfix:

- Catalogación para incidencias bloqueantes
- La creación de las ramas tipo Hotfix se realiza, siempre que correspondan a una tarea JIRA existente, desde JIRA, quedando así públicas en el repositorio de Stash
- Nomenclatura: hotfix_JIRA-ISSUE-ID-nombre_descriptivo

Feature:

- Catalogación para nuevos desarrollos/evolutivos y cambios
- La creación de las ramas tipo Feature se realiza, siempre que correspondan a una tarea JIRA existente, desde JIRA, quedando así públicas en el repositorio de Stash
- Nomenclatura: feature_JIRA-ISSUE-ID-nombre_descriptivo

Para las ramas creadas desde el propio ticket de JIRA (Hotfix y Feature), dentro de éste se pueden ver todos los “commits”, ramas y “pull requests” relacionados con este ticket. Para establecer la relación es obligatorio tener un identificador del ticket con nombre de la rama y/o mensajes de los commits.

Control de versiones y cambios

Se utiliza Git para la gestión de repositorio y de código, siendo ésta la herramienta de control de versiones y cambios.

Reglas de versionado

Se realiza versionado cada vez que se hace un traspaso al entorno de Producción (se crea una rama), teniendo en cuenta cambios mayores o menores para el incremento de versión o subversión.

Identificación y recuperación de versiones

El Git permite crear ramas para los desarrollos y para las subidas al entorno de Producción, de manera que se pueden recuperar fácilmente las versiones.

Gestión de Colisiones

Durante la ejecución del mantenimiento evolutivo y correctivo se identifican colisiones entre peticiones, entendiendo por colisión el hecho de que dos requisitos a implementarse requieren modificar al mismo tiempo un mismo código fuente.

La necesidad de editar un código fuente que está bloqueado por otro usuario, puede provocar colisiones y retrasos de otros desarrollos en curso.

A continuación se define el procedimiento a seguir por el equipo de PFCProvider para una correcta gestión de colisiones.

Procedimiento

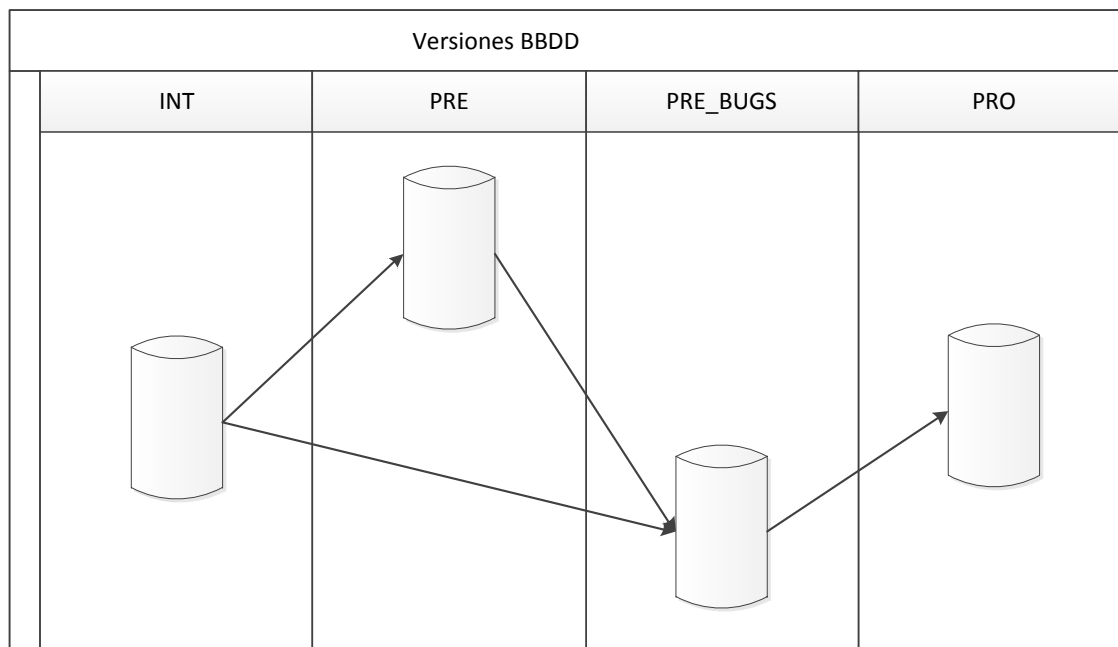
La propia herramienta Git, en el momento de realizar un Commit, detecta las posibles colisiones y compara los trozos de código en conflicto para resolverse manualmente.

Gestión de versiones BBDD

Cada vez que hay una versión nueva de BBDD, se genera un script (compara la última versión con la nueva modificada) con los cambios a insertar. Dichos cambios se insertan en la base de datos de los diferentes entornos cada vez que se hace un 'deploy'.

La nomenclatura es SCRIPT_vnm (donde n y m van de 0 a 9), y se incrementando el número de versión, y se añade una pequeña descripción de la nueva versión.

A continuación se detalla cómo se actualiza la base de datos a partir del script generado, en los diferentes entornos:



Base de Datos	Contenido
BBDD INT	Datos de pruebas
BBDD PRE	Datos enmascarados. Actualización esporádica de Producción.
BBDD PRE_BUGS	Datos sin enmascarar. Actualización permanente de Producción.
BBDD_PRO	Datos de Producción.

KPIs

A continuación se describen aquellos indicadores que nos permiten medir la efectividad y la eficiencia de la Gestión de Versiones, que serán medidos de forma periódica:

Indicador	Descripción
Cantidad de incidencias	Incidencias asociadas a nuevas versiones de desarrollos
Cantidad de ramas de desarrollo	Número de ramas abiertas de desarrollo

Procedimientos Operativos

En este apartado se detallan aquellos procedimientos operativos existentes y necesarios para la prestación del Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**.

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

Anexos

Herramientas

Git

Git es el sistema de control de versiones escogido por **PFCC**. Se trata de un sistema distribuido, en el que cada desarrollador dispone en local de una copia completa del repositorio (obtenida en un momento determinado del tiempo).

Los cambios se realizan en el repositorio local y pueden propagarse entre repositorios o hacia un repositorio que actúe como repositorio central.

<http://192.168.1.116/Main/PFCBestPractices>

Stash

Herramienta que permite la gestión de repositorios Git.

Mediante la herramienta Stash se puede gestionar la creación de usuarios, proyectos, repositorios y ramas junto con los correspondientes permisos. A estas funcionalidades se añaden las de revisión de actividad en repositorios que ofrece Stash.

Funcionalidades:

- i. Vista de repositorio
- ii. Vista de las ramas actuales que están activas y que son públicas
- iii. Vista de commits que se han realizado y permite acceder a cada uno de ellos para ver el contenido y comentarios.

<http://192.168.1.116/Main/PFCBestPractices>

Integración de Stash y JIRA

<http://192.168.1.116/Main/PFCBestPractices>

10.7.12. Gestión de Despliegues

PFCCompany SM_Wiki					
Gestión de Despliegues					
Resumen					
Este documento describe el proceso de Gestión de Despliegues para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCCPr ovider	30-12-2016		

Contenido

1. Introducción	170
1.1 Objetivos	170
1.2 Alcance	170
1.3 Glosario.....	171
2. Descripción del Proceso.....	172
2.1 Entornos.....	172
2.2 Traspasos entre entornos	173
2.2.1 Flujo	173
2.2.2 Actividades.....	173
3. Matriz RACI.....	176
4. KPIs	177
5. Procedimientos Operativos.....	178
6. Anexos.....	179
6.1 Ventanas horarias de acceso a las aplicaciones	179
6.2 Calendario de despliegues.....	179
6.2.1 Calendario previsto 2017.....	179
6.3 Herramientas.....	179
6.3.1 PFCC – Espacio OFT.....	179
7. Anexos.....	180

Introducción

El presente documento recoge el proceso de la Gestión de Despliegues vigente para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki de PFCCompany** (en adelante **PFCC**).

Objetivos

La Gestión de Despliegues tiene como objetivo:

- Indicar cómo gestionar los despliegues y quién los realiza.
- Establecer los diferentes actores que van a tener una responsabilidad en este proceso.
- Identificar las herramientas a utilizadas para la Gestión de Despliegues.

4.4 Alcance

En la siguiente tabla se detallan las actividades, a nivel general, que forman parte del alcance del proceso de Gestión de Despliegues y las que explícitamente quedan fuera del alcance:

ALCANCE	FUERA DE ALCANCE
<p>- Despliegues entre entornos.</p> <p>Incluye las actividades definidas en el punto 2.2 de este documento.</p>	<p>- Peticiones (se contemplan en el proceso de Gestión de Peticiones).</p> <p>- Versiones (se contemplan en el proceso de Gestión de Versiones).</p>

Glosario

PFCC	Siglas de PFCCompany
Sw	Siglas utilizadas para hacer referencia al Software
CAU	Servicio de Atención a Usuarios

Descripción del Proceso

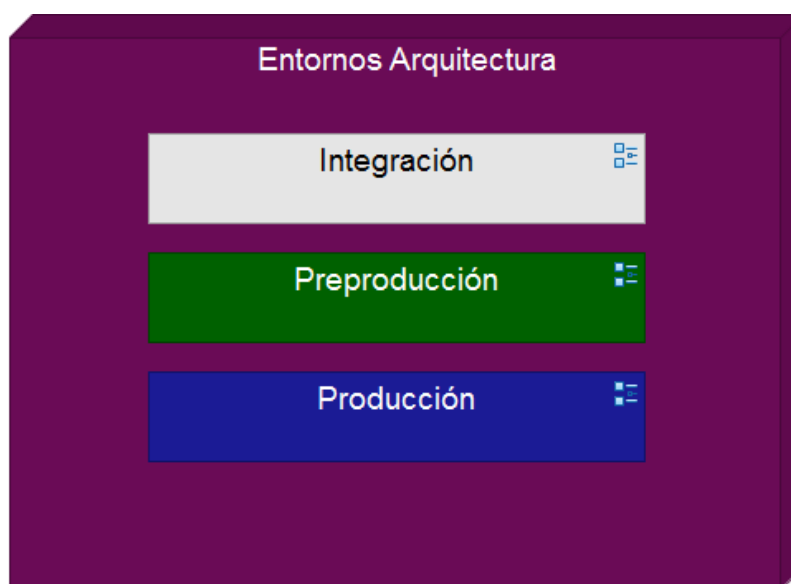
En este apartado se definen las particularidades para del proceso de Gestión de Despliegues para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**.

Entornos

Se dispone de los siguientes entornos:

- **Integración (INT)**: corresponde al entorno de integración de las versiones.
 - Contiene 5 puertos (se pueden configurar más si es necesario), destinados a:
 - 8080 y 8083 (*): Master (rama de PRO)
 - 7001 y 8084 (*): mantenimiento correctivo
 - 7002 y 8085 (*): rama de PRE
 - 7003 a 7005 y 8086 a 8088: destinado a los nuevos desarrollos/ evolutivos
- **Pre-Producción (PRE)**:
 - i. **PRE1**: entorno estable para UAT y PreUAT
 - ii. **PRE_BUGS**:
 - entorno previo a subir a Producción
 - sirve de 'Hot Fix' para mantenimiento correctivo de Mantenimiento
- **Entorno FORMACION**: NUEVO entorno parcial para la realización de la Formación de PFCC y terceros
- **Producción (PRO)**: Entorno productivo

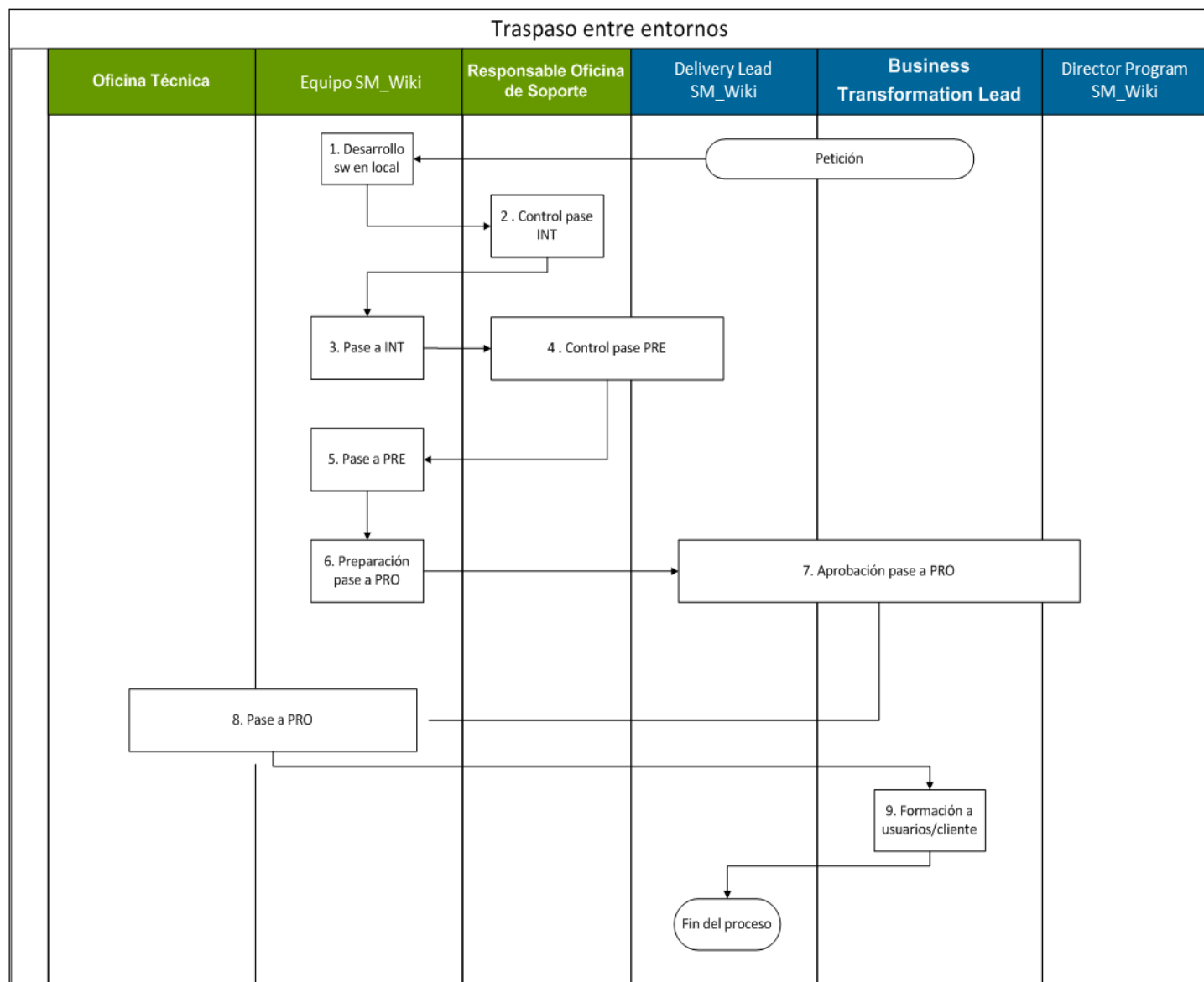
Oficina Técnica responsable del mantenimiento y evolución de los entornos, según petición y autorización de **PFCC**.



Trasposos entre entornos

Flujo

A continuación se muestra el diagrama de flujo de la Gestión de Despliegues.



Actividades

Durante el proceso de la Gestión de Despliegues se van a ejecutar una serie de actividades. A continuación se describe cada una de ellas.

Actividad	Descripción	Responsable	Herramienta
1. Desarrollo código en local	Desarrollo del código en local, extraído de la rama Master.	equipo PFCProvider	
2. Control pase INT	Realización de las pruebas unitarias. El Rpble Oficina de Soporte es quien decide en qué puerto de INT desplegar cada rama, de cualquier desarrollo SM_Wiki dentro de PFC.	Rpble. Oficina de Soporte	Inventario ramas/entornos (pdte) email

Actividad	Descripción	Responsable	Herramienta
	El responsable de cada desarrollo debe solicitar, vía email, al Responsable Oficina de Soporte a qué puerto va la rama.		
3. Pase a INT	Despliegue al entorno de INT al puerto indicado por el Rpble Oficina de Soporte, es automático. Realización de pruebas de integración.	equipo PFCProvider	Bamboo
4. Control pase PRE	El Rpble Oficina de Soporte es quien autoriza y coordina los pases a PRE, de cualquier desarrollo SM_Wiki dentro de PFCC . El equipo PFCProvider tiene que realizar solicita la autorización del pase a PRE, vía email, al Rpble Oficina de Soporte, indicando: <ul style="list-style-type: none"> - qué entorno - qué rama - cuándo se quiere hacer el pase dentro de la ventana horaria de la Oficina: 8.00 a 18.00h. Fuera del horario, será el Delivery Lead SM_Wiki quien autorice dicho pase a PRE.	<ul style="list-style-type: none"> • Rpble. Oficina de Soporte / • Delivery Lead SM_Wiki 	Inventario ramas/entornos (pdte) JIRA
5. Pase a PRE	Despliegue al entorno de PRE. - En el caso de incidencia bloqueante se creará una rama Hotfix en el entorno PRE_BUGS . - En el caso de un desarrollo o incidencia no bloqueante, se desplegará la rama en los entornos de PRE. Realización de UAT. Todo lo que ha de pasar a PRO debe estar en el entorno PRE_BUGS o PRE_PRO.	equipo PFCProvider	Bamboo
6. Preparación pase a PRO	Preparación pase a PRO por parte del equipo PFCProvider.	equipo PFCProvider	Bamboo
7. Aprobación pase a PRO	Aprobación por parte de Delivery Lead SM_Wiki o Business Transformation Lead del sw a desplegar en PRO, vía email o Stash (pull requests). Excepcionalmente, se solicitará aprobación al Director Program SM_Wiki	<ul style="list-style-type: none"> • Delivery Lead SM_Wiki / • Business Transformation Lead / • Director Program SM_Wiki 	email / Stash
8. Pase a PRO	Despliegue del sw en el entorno de PRO, según el siguiente calendario : a) Incidencias bloqueantes: el mismo día de la incidencia b) Resto de desarrollos/incidencias: <ul style="list-style-type: none"> - ordinario: jueves a partir de las 21h - extraordinario: martes a partir de las 21h 	<ul style="list-style-type: none"> • equipo PFCProvider • Oficina Técnica 	Bamboo

Actividad	Descripción	Responsable	Herramienta
	<p>El procedimiento de esta paso es el siguiente:</p> <p>1) OFT realizará copia de BDD de configuración.</p> <p>2)OFT realizará el push a Master y ejecutará los scripts manuales y se avisará al responsable de despliegue de PFCProvider.</p> <p>3) El responsable del traspaso PFCProvider actualizará las reglas en caso que sea necesario y realizará las pruebas necesarias.</p> <p>4) En el caso de producirse errores en el despliegue por parte de OFT o PFCProvider, o de detectarse errores durante las pruebas, se actuará de dos maneras en función si el despliegues está tipificado como crítico o no:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si no es un traspaso crítico, OFT ejecutará los scripts de retroceso, restaurará la BDD y volverá a poner la versión anterior de código en Master. - Si es un traspaso crítico se avisará a PFCProvider para que corrija los posibles errores del despliegue para continuar con el despliegue. 		
9. Formación usuarios/cliente	Una vez el sw está implantado en PRO, comunicación y formación a cliente y usuarios sobre las funcionalidades de la nueva versión, en el caso que aplique.	Business Transformation Lead	email

Matriz RACI

La matriz RACI define para cada una de las actividades del proceso, sobre qué rol recae la responsabilidad y cuál es su papel dentro de esa actividad.

Las siglas de RACI proceden de:

- R: Responsable de realizar/ejecutar tarea
- A: Responsable último, puede delegar, debe supervisar
- C: Consultar antes de hacer
- I: Informar después de hacer

	Delivery Lead SM_Wiki	Business Transformation Lead	Responsable Oficina de Soporte	Equipo PFCProvider	Responsable del proceso	Oficina Técnica
1. Desarrollo código en local				R,A	I	
2. Control pase INT			R,A	R	I	
3. Pase a INT			I	R,A	I	
4. Control pase PRE	A	C	R,A	R	I	
5. Pase a PRE	I	I	I	R,A	I	
6. Preparación pase a PRO	I	I	I	R,A	I	I
7. Aprobación pase a PRO	R,A	R,A	I,C		I	I
8. Pase a PRO	I	I	I	R,A	I	R,A
9. Formación usuarios/cliente	I	R,A	I		I	

KPIs

A continuación se describen aquellos indicadores que nos permiten medir la efectividad y la eficiencia de la Gestión de Despliegues, que serán medidos de forma periódica:

Indicador	Descripción
Cantidad de despliegues	Número de despliegues en producción
Cantidad de marcha atrás	Número de despliegues que se han hecho marcha atrás

Procedimientos Operativos

En este apartado se detallan aquellos procedimientos operativos existentes y necesarios para la prestación del Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**.

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

Anexos

Ventanas horarias de acceso a las aplicaciones

De Lunes a Viernes (incluye víspera de festivos)

La ventana de libre acceso fuera de horario será 18:00 a 21:00 horas.

Esta ventana se puede ver alterada o modificada en función de diferentes circunstancias (cierres mensual, incidencias en servicios o servidores, ejecución de procesos de negocio de larga duración, subida a Producción de proyectos o evolutivos nuevos) Sistemas de Información remitirá la oportuna comunicación a todos los usuarios cuando dichas circunstancias acontezcan, especificando cual será la ventana de tiempo disponible para los usuarios. De no existir comunicación de excepciones por parte de Sistemas de Información de **PFCC** el acceso permanecerá habilitado en el rango mencionado.

Fin de Semana y Festivos

La ventana de libre acceso fuera de horario será 9:00 a 21:00 horas.

Esta ventana se puede ver alterada o modificada en función de diferentes circunstancias (cierres mensual, incidencias en servicios o servidores, ejecución de procesos de negocio de larga duración, subida a Producción de proyectos o evolutivos nuevos) Sistemas de Información remitirá la oportuna comunicación a todos los usuarios cuando dichas circunstancias acontezcan, especificando cual será la ventana de tiempo disponible para los usuarios. De no existir comunicación de excepciones por parte de Sistemas de Información de **PFCC** el acceso permanecerá habilitado en el rango mencionado.

Calendario de despliegues

Calendario previsto 2017

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

A destacar;

En los **cierres mensuales** que caigan de Lunes a Jueves, el acceso entre las 18:00 y las 21:00 horas permanecerá cerrado a los usuarios.

En los **cierres mensuales** que caigan en Viernes, el acceso se cerrará a partir de las 15:00 horas, con la excepción del CAU que podrá realizar consulta (sólo consultas) hasta las 18:00 horas.

En los **cierres mensuales** que caigan en fin de semana el acceso permanecerá cerrado hasta el día siguiente al del proceso, si es Domingo hasta las 10:30 horas y si es Lunes, hasta las 7:30 horas

Herramientas

PFCC – Espacio OFT

Repositorio de documentación sobre entornos y herramientas propias de **PFCC**.

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

Anexos

N/A

10.7.13. Gestión de Riesgos y Problemas

		PFCCompany SM_Wiki			
		Gestión de Riesgos y Problemas			
Resumen					
Este documento describe el proceso de Gestión de Riesgos y Problemas para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCP oiver	24/12/2016		

Contenido

1. Introducción	182
1.1 Objetivos	182
1.2 Definiciones.....	183
1.2.1 Tipología de Riesgos.....	183
1.2.2 Probabilidad	183
1.2.3 Impacto.....	183
1.2.4 Matriz de Riesgos.....	184
1.3 Glosario.....	185
2. Descripción del proceso.....	186
2.1 Flujo	186
2.2 Actividades del Proceso.....	187
3. Matriz RACI.....	189
4. KPIs	190
5. Procedimientos Operativos.....	191
5.1 Herramienta de Gestión de Riesgos y Problemas	191
6. Anexos.....	192

Introducción

El presente documento recoge el proceso de Gestión de Riesgos y Problemas vigente para el el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki de PFCCompany** (en adelante **PFCC**).

Durante la prestación de un Servicio se pueden producir cambios o situaciones inesperadas. Todos estos cambios o situaciones pueden suponer riesgos o problemas, por ello, es imprescindible realizar una correcta gestión de riesgos durante el ciclo de vida del Servicio.

Normalmente, un riesgo tiene muchos factores asociados como causa. Si se actúa analizando sólo una causa conocida y no el riesgo en sí, se corre el peligro de que las causas no controladas actúen adversamente y al final materialicen el riesgo en un problema. Por ello, es fundamental diferenciar entre un riesgo y un problema existente;

- **Riesgo** es un hecho que puede llegar a ocurrir, si no se toman las acciones necesarias al respecto y que puede afectar, negativamente, al proyecto.
- **Problema** es un hecho que ya ha ocurrido y ha afectado, negativamente, al proyecto.

Objetivos

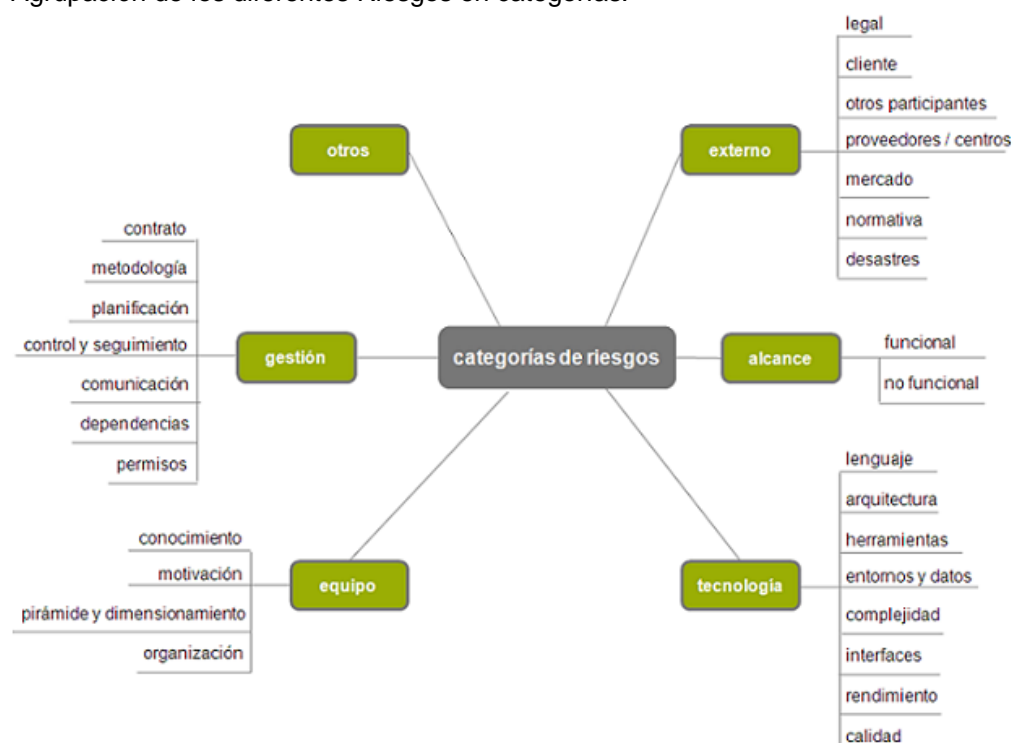
Los objetivos de este proceso son:

- Anticipación a los Problemas
- Gestión de Riesgos

Definiciones

Tipología de Riesgos

Agrupación de los diferentes Riesgos en categorías:



Probabilidad

Posibilidad de ocurrencia de cada riesgo. Posibles valores:

- Alta (valor 1): mayor al 70%.
- Media (valor 3): mayor al 30% y menor al 70%.
- Baja (valor 5): menor al 30%.

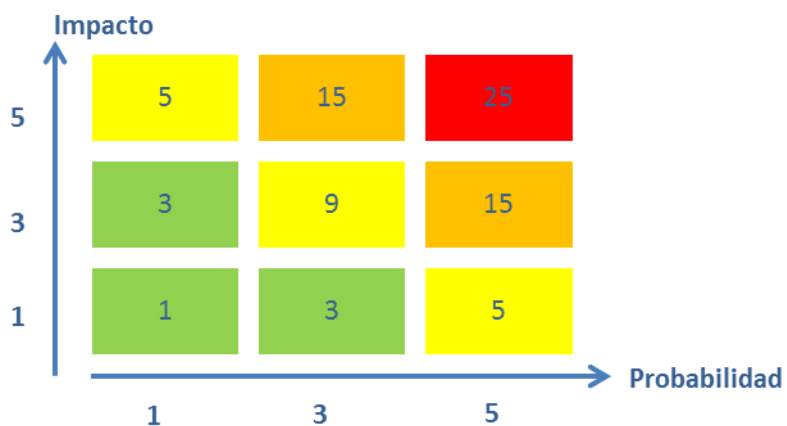
Impacto

Posible efecto sobre un objetivo del Servicio. Posibles valores:

- Alto (valor 1): afecta a más del 25% del Servicio.
- Medio (valor 3): afecta entre un 10%-25% del Servicio.
- Bajo (valor 5): afecta a menos de un 10% del Servicio.

Matriz de Riesgos

Representación visual de los riesgos del Servicio por Prioridad, en función de la Probabilidad e Impacto.



Bajo	Riesgo bajo
Moderado	Se requiere seguimiento
Alto	Definir acciones de mitigación y control
Muy Alto	Riesgo muy crítico para operar, se requiere tratamiento inmediato

Glosario

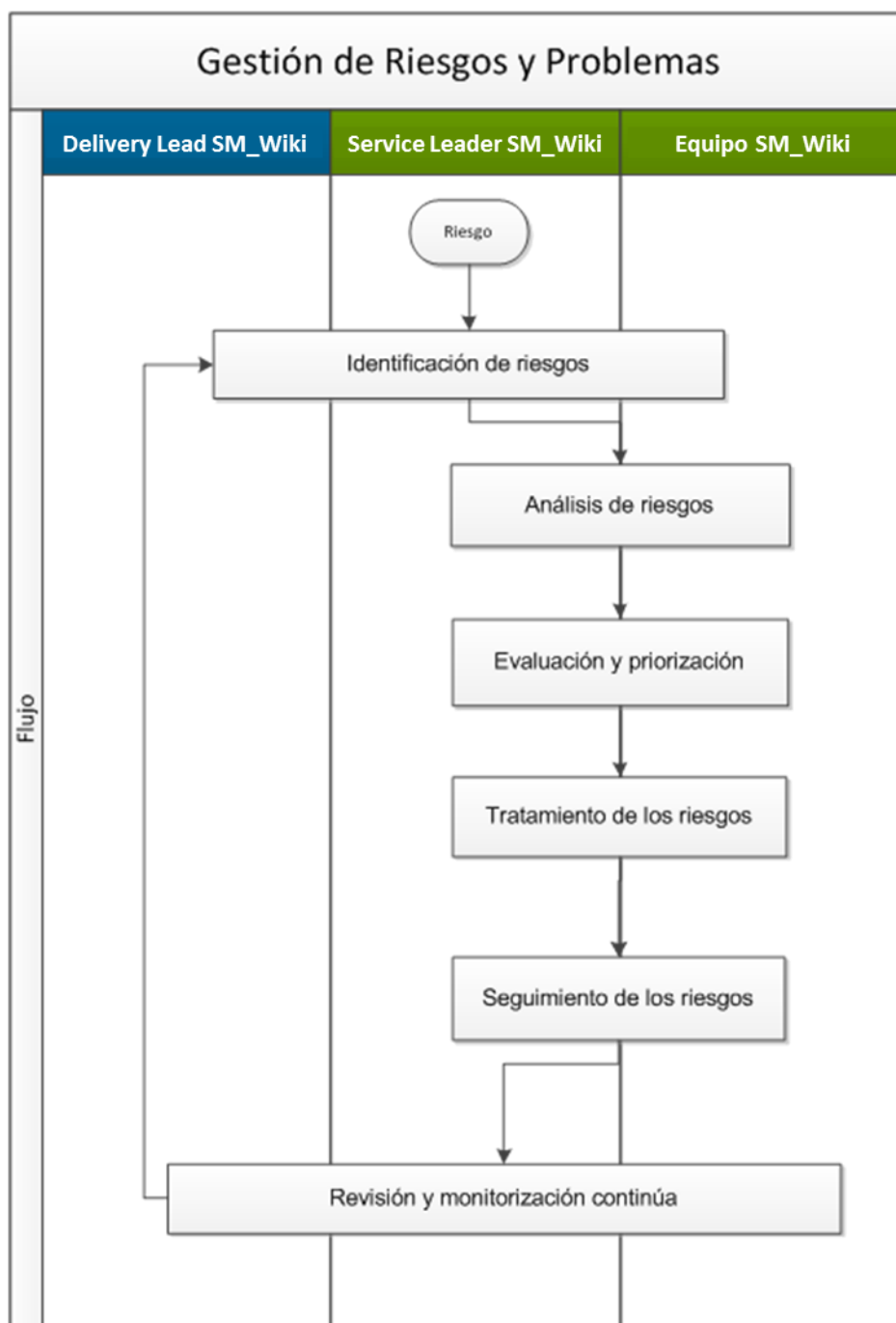
ANS	Acuerdo Nivel de Servicio
PFCC	Siglas de PFCCompany
KPI	Key Performance Indicator (Indicador Clave del Rendimiento), puede incluirse o no dentro del ANS

Descripción del proceso

En este apartado se definen las particularidades para del proceso de Gestión de Riesgos y Problemas para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**.

Flujo

A continuación se muestra el diagrama de flujo de la Gestión de Riesgos y Problemas.



Actividades del Proceso

Durante el proceso de la Gestión de Riesgos y Problemas se van a ejecutar una serie de actividades.

A continuación se describe cada una de ellas.

Actividades	Descripción	Responsables	Entregables / Herramientas
Identificación de riesgos	Identificación de riesgos, determinando cuáles pueden afectar al Servicio a partir de la Tipología definida.	Todos los roles que intervienen en este proceso	n/a
Análisis de riesgos	Analizar la Probabilidad de que ocurra el riesgo y el Impacto en el Servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Service Leader PFCProvider • Equipo PFCProvider 	Jira
Evaluación y priorización	Una vez asignada la probabilidad y el impacto, hay que evaluar los riesgos, para identificar y decidir sobre qué riesgos se actúa. Evaluado el riesgo, asignar la prioridad según la Matriz de Riesgos .	<ul style="list-style-type: none"> • Service Leader PFCProvider • Equipo PFCProvider 	Jira
Tratamiento de los riesgos	Registro de dichos riesgos en la herramienta de gestión, convirtiéndose en riesgos conocidos. Establecimiento de un plan de acción para mitigar el riesgo, incluyendo acciones a implementar, la identificación y asignación a una persona que asuma la responsabilidad de cada acción, el estado, la planificación y el esfuerzo. Root analysis para aquellos riesgos repetitivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Service Leader PFCProvider • Equipo PFCProvider 	Jira
Seguimiento de los riesgos	Seguimiento de los riesgos identificados, incorporarlos en las reuniones de seguimiento con cliente (ver proceso PFCCompany SM Wiki – Modelo de Relación).	<ul style="list-style-type: none"> • Service Leader PFCProvider • Equipo PFCProvider 	Jira Informes de seguimiento
Revisión y monitorización continúa	Son muy pocos los riesgos que permanecen estáticos a lo largo de la vida del proyecto por lo tanto es vital el revisar y monitorizar los riesgos. Es imprescindible identificar, analizar y tratar nuevos riesgos, realizar el seguimiento de los riesgos identificados, volver a analizar los riesgos existentes, realizar el seguimiento las acciones de mitigación y revisar la efectividad de la acción una vez	Todos los roles que intervienen en este proceso	Jira

	<p>ejecutada, es decir, comprobar si la acción nos ha mitigado o no el riesgo.</p> <p>El objetivo principal es conseguir que un riesgo no ocurra. Si un riesgo ocurre, este se convierte en un problema.</p>		
--	--	--	--

Matriz RACI

La matriz RACI define para cada una de las actividades del proceso, sobre qué rol recae la responsabilidad y cuál es su papel dentro de esa actividad.

Las siglas de RACI proceden de:

- R: Responsable de realizar/ejecutar tarea
- A: Responsable último, puede delegar, debe supervisar
- C: Consultar antes de hacer
- I: Informar después de hacer

Actividad / Rol	Delivery Lead SM_Wiki	Service Leader PFCProvider	Equipo PFCProvider	Responsable del proceso
Identificación de Riesgos	C, I, R	R, A	R	I
Análisis de riesgos		R, A	R	I
Evaluación y priorización		R, A	R	I
Tratamiento de los riesgos		R, A	R	I
Seguimiento de los riesgos	I	R, A	R	I
Revisión y monitorización continúa	C, I	R, A	R	I

KPIs

A continuación se describen aquellos indicadores que nos permiten medir la efectividad y la eficiencia de la Gestión de Riesgos y Problemas, que serán medidos de forma periódica:

Indicador	Descripción
Riesgos sin plan de mitigación	Número de riesgos identificados en el periodo sin plan de mitigación definido.
Problemas no identificados	Número de problemas en el periodo no identificados previamente como riesgo.

Procedimientos Operativos

En este apartado se detallan aquellos procedimientos operativos existentes y necesarios para la prestación del Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**. (ya sean de cliente o propios).

Herramienta de Gestión de Riesgos y Problemas

La herramienta utilizada por el Servicio para registrar y gestionar los riesgos es el Jira del cliente.

Anexos

N/A

10.7.14. Sistema de Priorización y Escalado

	PFCCompany SM_Wiki Sistema de Priorización y Escalado				
Resumen					
Este documento describe el Sistema de Priorización y Escalado de peticiones para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCCProvider	21/12/2016		

Contenido

1. Introducción	194
1.1 Objetivos	194
1.2 Glosario	195
2. Tipos de peticiones.....	196
2.1 Petición planificable	196
2.2 Petición no planificable	196
3. Sistema de priorización para peticiones no planificables	197
3.1 Criterios de priorización	197
3.1.1 Soporte N2.....	197
3.1.2 Pequeño evolutivo.....	198
3.1.3 Incidencias	198
3.2 Roles implicados.....	200
3.3 Procedimiento.....	200
3.4 Excepciones	200
4. Sistema de escalado.....	201
4.1 Matriz de escalado.....	201
4.2 Consideraciones	201
5. Procedimientos Operativos.....	202
5.1 Pequeño evolutivo	202
6. Anexos.....	203

Introducción

El presente documento recoge el Sistema de Priorización y Escalado vigente para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCCCompany** (en adelante, **PFCC**).

Un sistema de priorización es un método claramente definido que, partiendo de unos criterios acordados con el cliente establece para cada petición su prioridad dentro de una escala previamente delimitada.

El escalado consiste en ir aumentando de nivel de responsabilidad en los casos que sea necesario para que un nivel superior pueda tomar decisiones.

Objetivos

Los objetivos de este proceso son:

- Definir, establecer y dar a conocer el sistema de priorización y escalado.
- Garantizar que las peticiones se priorizan mediante criterios objetivos de una forma pública y conocida por los peticionarios y por la propio **PFCC**.

Glosario

ANS

Siglas de Acuerdo Nivel de Servicio

PFCC

Siglas de PFCCompany

Tipos de peticiones

Petición planificable

Una petición es planificable si su fecha (u hora) de puesta en producción o ejecución se puede determinar inequívocamente, y con una antelación suficiente de acuerdo al esfuerzo de desarrollo.

Éstas son peticiones del tipo:

- **Mantenimiento Evolutivo** (evolutivo mayor, peticiones > 40h de esfuerzo)
- **Mantenimiento Perfectivo**

En este caso la determinación de la prioridad se gestiona según se detalla en el proceso *PFCCompany SM Wiki - Gestión de la Capacidad y Demanda.*

Petición no planificable

Una petición es no planificable si su urgencia de resolución y el impacto sobre el negocio, hace que se deba acometer lo antes posible, incluso antes que otras peticiones en curso.

- **Pequeño Evolutivo** (peticiones < 40h)
- **Incidencias** (mantenimiento correctivo)
- **Soporte N2**

En este sentido la **prioridad** se determina según se detalla en los siguientes apartados, en función de varios criterios.

Adicionalmente se deben tener en cuenta factores auxiliares tales como el tiempo de resolución esperado, tipo de petición, la concurrencia de peticiones y los recursos disponibles. Por ejemplo, las peticiones marcadas como urgentes se tramitarán antes, obligando a replanificar otras peticiones.

Sistema de priorización para peticiones no planificables

Criterios de priorización

Se define un sistema de priorización para las peticiones no planificables. Se establecen 4 niveles de prioridad:

Prioridad	Definición
Crítica	La petición afecta de forma crítica al Servicio, de forma que se produce su interrupción o no es posible el cumplimiento del ANS. Petición a resolver en 4 horas .
Alta	La petición afecta de forma significativa al Servicio, y la calidad del mismo, de forma que existe un riesgo alto de que no se puedan cumplir el ANS. Petición a resolver en 12 horas .
Media	Existe un impacto de la petición en el Servicio que afecta a su calidad, pero no se producen interrupciones del mismo, y es posible el cumplimiento del ANS. Petición a resolver en 32 horas .
Baja	Este tipo de peticiones no tiene un impacto significativo sobre el Servicio, y pueden resolverse rápidamente con los recursos disponibles por parte del equipo de trabajo del Servicio. Petición a resolver en 64 horas .

En función del tipo de petición, se establecen diferentes criterios para determinar la prioridad. Se detalla a continuación.

Soporte N2

Se determina la prioridad en función de los criterios de urgencia e impacto a usuarios.

$$\text{PRIORIDAD} = \text{Urgencia} \times \text{Impacto usuarios}$$

A continuación se definen y establecen los diferentes valores de cada uno de ellos.

Urgencia

La urgencia determina el tiempo máximo de tardanza que acepta el usuario para la resolución del soporte y/o el ANS acordados. Posibles valores de urgencia:

URGENCIA	Descripción
Urgente	Necesidad inmediata (24h).
Normal	Necesidad no inmediata, puede esperar.

Impacto usuarios

Determina la importancia de la petición dependiendo de cómo éste afecta al número de usuarios afectados a nivel global. Posibles valores de impacto:

IMPACTO usuarios	Descripción
Crítico	Afecta a todos los usuarios.
Alto	Afecta más del 50% usuarios.
Medio	Afecta entre el 15% y 50% de usuarios.
Bajo	Afecta al 15% de usuarios.

Prioridad

Impacto usuarios

Prioridad	Crítico (7)	Alto (5)	Medio (3)	Bajo (1)
Urgencia Urgente (5)	35	25	15	5
Normal (1)	7	5	3	1

Pequeño evolutivo

Se determina la prioridad en función de las siguientes consideraciones:

- I. Se reservan *X horas (%)* destinadas al pequeño evolutivo (evolutivo < 40).
- II. En función del módulo, se hará un reparto de horas por módulo, a revisar con periodicidad *X*.
- III. Para el pequeño evolutivo de cada módulo se priorizará en función de:
 - Criterios de prioridad ya existentes, establecidos para el evolutivo > 40h
 - El departamento, donde el criterio lo decide el Business Transformation Lead

Incidencias

Se determina la prioridad de incidencias en función de los criterios de impacto a procesos de negocio e impacto a usuarios.

$$\text{PRIORIDAD} = \text{Impacto procesos negocio} \times \text{Críticidad del módulo}$$

A continuación se definen y establecen los diferentes valores de cada uno de ellos.

Impacto procesos negocio

Determina la importancia de la petición dependiendo de cómo éste afecta a los procesos de negocio. Posibles valores:

IMPACTO proceso negocio	Descripción
Blocker	Incidencia que bloquea totalmente al proceso de negocio en entorno productivo, impidiendo su ejecución. No es posible ninguna acción manual.
Critical	Incidencia que bloquea parcialmente al proceso de negocio en entorno productivo y éstos se pueden ejecutar con acciones manuales durante un periodo breve.
Major	Incidencia que bloquea parcialmente al proceso de negocio en entorno productivo, y éstos se pueden ejecutar con acciones manuales durante un tiempo más prolongado obteniendo el resultado esperado..
Trivial	Incidencia que no bloquea el proceso de negocio en entorno productivo, ya que se considera una deficiencia a corregir (formatos de pantalla, etc...).

Criticidad del módulo

En función del impacto económico y del número de usuarios del módulo, obtenemos la criticidad del módulo.

Posibles valores:

Criticidad módulo	Descripción
Crítico	Aquellos módulos que tienen muy baja tolerancia a interrupciones. Una interrupción podría causar un impacto económico y en usuarios muy alto.
Necesario	Aquellos módulos que tienen una tolerancia a interrupciones mayor a los críticos pero que su interrupción podría tener un impacto económico y en usuarios muy alto.
Accesorio	Módulos que tienen una gran tolerancia a interrupciones y que no tienen poco impacto a nivel económico, y nulo impacto sobre usuarios.

Prioridad

Impacto procesos negocio	Prioridad	Crítico (5)	Necesario (3)	Accesorio (1)
	Blocker (7)	35	21	7
	Critical (5)	25	15	5
	Major (3)	15	9	3
	Trivial (1)	5	3	1

Roles implicados

Responsable	Tarea
Usuario de negocio	Propone una prioridad en función de los criterios establecidos y del tipo de petición.
Responsable de Línea de Servicio PFCProvider	Asigna la prioridad en función de los criterios establecidos y del tipo de petición.

Procedimiento

- I. El procedimiento para poner en práctica el sistema de priorización tiene como punto de partida que dicho sistema esté acordado con **PFCC**, y debe estar aceptado y ser conocido por todas las personas que generan peticiones y que participan en su gestión.
- II. Debe existir un campo para recoger la prioridad de la petición en la herramienta de gestión de peticiones que se emplee (JIRA). De igual forma la herramienta debe tener campos donde el usuario incluya la información necesaria para que se determine la prioridad de la petición.
- III. Usuario abre petición proponiendo la prioridad, según los criterios establecidos.
- IV. El equipo **PFCProvider** es quien, al aceptar la petición, le asigna dicha petición y marca la prioridad que le corresponde.
- V. Cambios en la planificación:
 - Peticiones planificables:
 Se gestiona según se detalla en el proceso *PFCCompany SM Wiki - Gestión de la Capacidad y Demanda*, se reprioriza y planifica la demanda en función de la capacidad disponible, la prioridad del usuario y Áreas implicadas y la demanda planificada.
 - Peticiones no planificables:
 - Si la prioridad es superior a la petición que se está realizando en ese momento, el Service Leader PFCProvider decidirá cómo gestionarlo.
 - 1. Si la prioridad es inferior a la petición que se está realizando en ese momento, no hay cambio de planificación y se continúa con la petición que se está realizando.
 - 2. Si la prioridad es la misma a la petición que se está realizando, se resuelve por orden de entrada de peticiones.

Excepciones

A continuación se detallan las posibles excepciones que pueden darse:

- Los siguientes Usuarios VIP marcarán la prioridad:

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

Sistema de escalado

A continuación se detallan los mecanismos habituales para la realización de escalados jerárquicos.

Matriz de escalado

Línea de servicio	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Todas	Responsable de Línea PFCProvider	Service Leader PFCProvider	Delivery Lead SM_Wiki	Director Program SM_Wiki

Consideraciones

- I. El escalado lo inicia **PFCProvider** cuando identifica que es necesario recurrir a un nivel superior que pueda tomar decisiones que se escapen de su responsabilidad, como puede ser:
 - a. Detectar una problemática que debe comunicarse a **PFCC** y a los usuarios afectados.
 - b. Estar pendiente de información terceros y esto puede provocar que se incumplan plazos de entrega/resolución.
 - c. Necesitar mover una fecha de puesta en producción.
 - d. Aprobaciones de cambios en evolutivos.
 - e. Acción a realizar ante una incidencia prioridad bloqueante.
- II. El escalado es vertical, siempre va de nivel N0 al N3.
- III. Cuando se escale al N2, también se informará al Manager Service PFCProvider.
- IV. Cuando se escale al N3, también se informara al Director Service PFCProvider.
- V. El canal de escalado es presencial o teléfono, formalizándose vía email, según se detalla en la matriz de escalado.

Procedimientos Operativos

Pequeño evolutivo

Para cada módulo se reserva un % de horas para ir resolviendo peticiones

En función de la prioridad obtenida de cada pequeño evolutivo (según se detalla en el apartado [3.1.2 Pequeño Evolutivo](#)), se irán resolviendo dichas peticiones.

Anexos

N/A

10.7.15. Gestión del Conocimiento

PFCCompany SM_Wiki					
Gestión del Conocimiento					
Resumen					
Este documento describe el proceso de Gestión del Conocimiento para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCCPro vider	30-12-2016		

Contenido

1. Introducción	205
1.1 Objetivos	205
1.2 Glosario.....	206
2. Gestión interna del conocimiento.....	207
2.1 Base de conocimiento.....	207
2.1.1 Contenido.....	207
2.1.2 Mantenimiento.....	207
2.2 Matriz de conocimiento	207
2.3 Backups	208
2.4 Formación interna.....	208
2.4.1 Flujo	208
2.4.2 Actividades.....	209
2.4.3 Matriz RACI.....	210
2.5 Nuevas incorporaciones.....	210
3. Gestión externa del conocimiento	211
3.1 Traspaso al Mantenimiento.....	211
3.1.1 Traspaso Funcional.....	211
3.1.2 Traspaso Técnico.....	211
3.2 Base de Conocimiento	212
4. Anexos.....	213
4.1 Foswiki PFCC.....	213

Introducción

El presente documento recoge el proceso de la Gestión del Conocimiento vigente para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki de PFCCompany** (en adelante **PFCC**).

La gestión del conocimiento es la forma de aprovechar y potenciar el conocimiento que está en las personas y organizaciones, con el objeto de aprender y compartir buenas prácticas, casos de éxito o experiencias.

Dentro de este proceso se incluyen las actividades necesarias para asegurar la fluidez y conservación del conocimiento dentro del Servicio de mantenimiento.

Objetivos

Los objetivos de este proceso son:

- Establecer la dinámica para distribuir el conocimiento internamente entre todos los integrantes del equipo, de manera que se garantice la máxima calidad del servicio conforme a las expectativas del cliente (gestión interna del conocimiento).
- Realizar la gestión del conocimiento cuando se vayan a incorporar nuevos desarrollos al Servicio de mantenimiento en curso (gestión externa del conocimiento).
- Describir las herramientas que apoyan la gestión del conocimiento en el Servicio de mantenimiento.

Glosario

BC

Siglas de Base de Conocimiento

PFCC

Siglas de PFCCompany

Gestión interna del conocimiento

A continuación se detallan los mecanismos para facilitar la gestión interna del conocimiento.

Base de conocimiento

La base de conocimiento (BC) es la herramienta dónde se centraliza toda la documentación relativa al traspaso de conocimiento interno. La herramienta utilizada es el Foswiki de **PFCC**.

Contenido

El contenido de dicha herramienta es:

- **Welcome Pack del servicio:** documento resumen del servicio utilizado para la incorporación de nuevos miembros al equipo. En este documento se hace una presentación del cliente al que se da servicio, las diferentes líneas en las que se trabaja, la metodología usada, las herramientas utilizadas...
- **Fichas informativas de las aplicaciones y módulos:** documentos explicativos que contienen la información sobre las diferentes aplicaciones, la tecnología utilizada y la descripción funcional de los módulos para cada una de las aplicaciones.
- **Documentos de resolución de incidencias:** Documentos guía para la resolución de incidencias/ peticiones que han ido tipificando en el día a día del equipo de mantenimiento.
- **Documentación asociada a la formación interna:** listado de formación interna y toda la documentación generada para su impartición.
- **Plan de calidad:** conjunto de procesos relativos a la prestación del servicio, cuál es el modelo de relación, cómo se gestionan las peticiones,...

Mantenimiento

El conocimiento pasa por un ciclo generativo donde la utilización y generación del nuevo conocimiento no es más que el inicio del ciclo de mantenimiento del conocimiento:

- **Creación y Almacenamiento del conocimiento:** La creación y actualización del conocimiento es a su vez el inicio y el fin de un ciclo constante. Todo el conocimiento se almacena en repositorios de distinta naturaleza y origen tanto interno (p.ej.: repositorio documentación) como externo (p.ej: Internet).
- **Intercambio y Reutilización del conocimiento:** Cualquier miembro del equipo utilizará el conocimiento existente en las herramientas del servicio en sus tareas diarias, complementando así sus conocimientos y su experiencia
- **Distribución del conocimiento generado:** Toda la documentación e información sobre el servicio debe estar correctamente organizada y estructurada en la BC. De esta manera conseguimos distribuir el conocimiento generado.

Matriz de conocimiento

Para poder evaluar cómo se está llevando a cabo la gestión del conocimiento interno dentro del servicio de mantenimiento, se define una Matriz de Conocimiento, donde cada una de las personas que forman el equipo se valorarán (del 1 al 5) indicando qué nivel de conocimiento poseen para cada una de las actividades definidas.

La plantilla para completar la Matriz de conocimiento, resta.....

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

Backups

En este apartado, se identifican aquellos roles específicos que deben tener un backup de apoyo para que su área de conocimiento quede cubierta en caso de ausencia, así cada responsable dentro del servicio de mantenimiento tiene un backup asociado:

Rol	Backup
Service Director	Service Manager
Service Manager	Service Director
Service Leader	Rpble Desarrollo
Rpble Desarrollo	Service Leader
Rpble. Soporte	Service Leader
Rpble Traspaso al Mantenimiento	Rpble Desarrollo

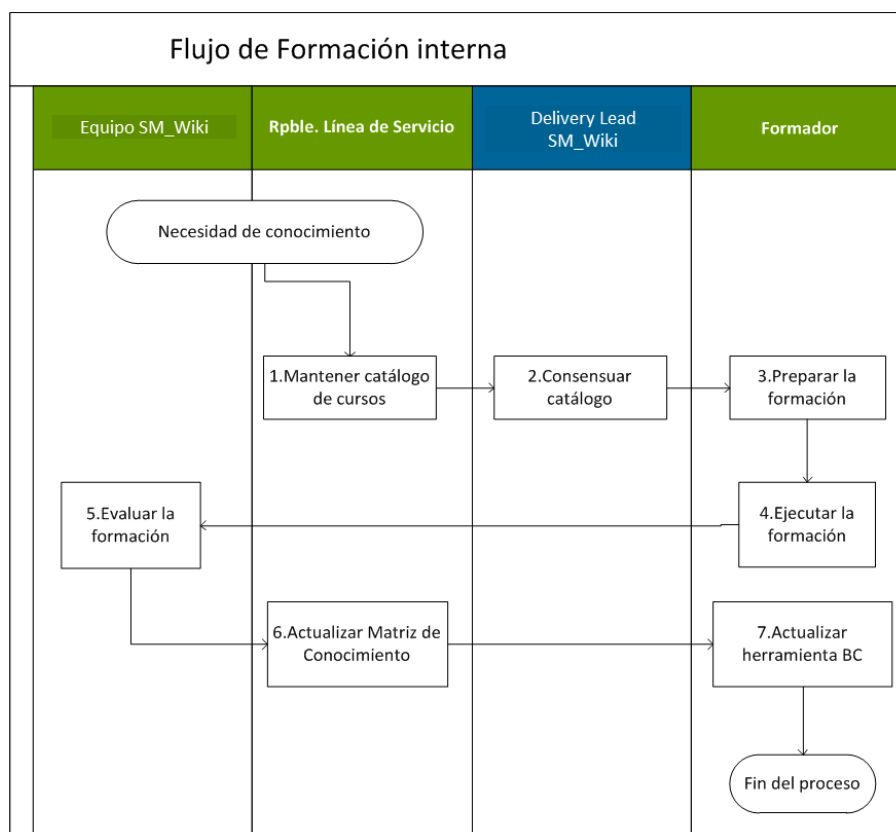
Dentro de cada línea del servicio, haciendo uso de la matriz de conocimiento definida, se deben identificar aquellas personas que de manera coordinada, van a garantizar ante cualquier contingencia la cobertura del conocimiento en un área o actividad determinada.

Esto se realiza mediante la definición de grupos backup que cubran posibles ausencias de forma que cada miembro del equipo tenga por lo menos una posible reserva.

Formación interna

Con el objetivo de asegurar el conocimiento global del servicio de mantenimiento se define un flujo para la aplicación de la formación interna.

Flujo



Actividades

Actividad	Descripción	Responsable	Herramienta
1 Mantener catálogo de cursos	El responsable de línea de servicio, se encarga de mantener el catálogo de cursos internos definidos para la distribución del conocimiento interno entre todos los miembros del equipo o en previsión de incorporaciones de nuevos miembros al equipo o necesidades.	Rpble. Línea de Servicio	Foswiki
2 Consensuar catálogo	El catálogo de cursos internos de PFCProvider, con su estimación y previsión de planificación, debe ser consensuada con PFCC.	Delivery Lead SM_Wiki	n/a
3 Preparar la formación	Se definirán diferentes formadores para cada uno de los cursos. La elección del formador vendrá dada por su conocimiento en las áreas a impartir. Se consultará la matriz de conocimiento y el formador será aquel que tenga un nivel 4 o superior dentro del área de conocimiento específica para el curso.	Formador	Foswiki
4 Ejecutar la formación	El formador ejecutará la formación con el material necesario para la misma.	Formador	n/a
5 Evaluar la formación	Todos los asistentes al curso enviarán un mail al responsable del servicio evaluando la formación. Esta información servirá para la mejora tanto del contenido cómo de la ejecución de los cursos.	Equipo	email
6. Actualizar Matriz de Conocimiento	Una vez finalizada la formación el responsable de línea de servicio es el encargado de actualizar la matriz de conocimiento actualizando el conocimiento de las personas asistentes al curso.	Rpble. Línea de Servicio	Matriz de Conocimiento
7 Actualizar herramienta BC	Actualizar la herramienta de BC en el caso que dicha formación no esté aún disponible por ser formación nueva.	Formador	Foswiki

Matriz RACI

Actividad	Resp. Línea Servicio	Equipo	Delivery Lead SM_Wiki	Formador
1 Mantener catálogo de cursos	A,R			
2.Consensuar catálogo	C		A, R	
2 Preparar la formación				A,R
3 Ejecutar la formación	-	C		A,R
4 Evaluar la formación	A	R		I
5.Actualizar Matriz de Conocimiento	A,R	I		
6.Actualizar herramienta BC	A	I		R

Nuevas incorporaciones

El proceso de incorporación de nuevos miembros se integra dentro del flujo general de formación interna. Según se ha descrito, los responsables de las distintas líneas de servicio son los encargados de identificar las necesidades de formación, por lo que deberán planificar la incorporación del nuevo miembro al servicio y asegurarse de que se prepara y realiza la formación adecuada.

Gestión externa del conocimiento

Este proceso incluye la actividad necesaria para la incorporación de nuevas aplicaciones, módulos o funcionalidades en el servicio de mantenimiento, para garantizar a todos los equipos de servicio la capacidad de estar a cargo de cada nuevo desarrollo después de la adquisición.

Traspaso al Mantenimiento

Una vez finalizado un proyecto, el equipo de Proyectos y el equipo de mantenimiento deberán trabajar conjuntamente en la correcta incorporación del nuevo desarrollo al Servicio, según se detalla en el proceso *PFCCompany SM Wiki - Gestión de Peticiones*, apartado 6.Traspaso al Mantenimiento.

Traspaso Funcional

El traspaso de conocimiento funcional debe realizarse en sesiones donde el equipo del proyecto debe explicar al equipo de mantenimiento cada uno de los puntos que se detallan a continuación:

Tarea	Responsable
Descripción general del proyecto	Equipo del proyecto
Descripción detallada de las funciones básicas	Equipo del proyecto
Descripción detallada de las funciones críticas para el negocio	Equipo del proyecto
Descripción detallada requerimientos de seguridad	Equipo del proyecto
Descripción detallada de la estructura de la documentación funcional	Equipo del proyecto
Revisión de la documentación funcional	Equipo de mantenimiento
Exposición/resolución dudas	Equipo de mantenimiento/Equipo del proyecto

En la revisión de la documentación, el equipo de mantenimiento debe comprobar que la documentación se corresponde con lo expuesto en las sesiones de traspaso.

En general, en el momento de traspasar un proyecto al equipo de mantenimiento, no deberían existir temas funcionales pendientes de cerrar, pero si existieran, deben detallarse cada uno de los puntos pendientes y el/os responsable/s de cerrarlos.

Traspaso Técnico

El traspaso de conocimiento técnico debe realizarse en sesiones donde el equipo del proyecto debe explicar al equipo de mantenimiento cada uno de los puntos que se detallan a continuación:

Tarea	Responsable
Descripción general de las herramientas utilizadas	Equipo del proyecto
Descripción general de la configuración realizada	Equipo del proyecto
Descripción general de la ubicación de los desarrollos realizados	Equipo del proyecto
Descripción detallada de la solución técnica aplicada a las funciones críticas para el negocio	Equipo del proyecto
Descripción detallada de los elementos de seguridad utilizados (roles, perfiles, objetos, ...)	Equipo del proyecto
Descripción detallada de los defectos conocidos en las herramientas utilizadas	Equipo del proyecto
Descripción detallada de los defectos "post-arranque" detectados	Equipo del proyecto

Descripción detallada de la estructura de la documentación técnica	Equipo del proyecto
Revisión de la documentación técnica	Equipo de mantenimiento
Exposición/resolución dudas	Equipo de mantenimiento/Equipo del proyecto

Base de Conocimiento

Foswiki es el modelo elegido por **PFCC**, para almacenar y compartir conocimiento y colaborar en los proyectos, procesos y procedimientos de **PFCC**.

Ver [apartado 2.1](#) de este documento.

Anexos

Foswiki PFCC

<http://192.168.1.116/Main/WebHome>

10.7.16. Monitorización de la Calidad

PFCCompany SM_Wiki					
Monitorización de la Calidad					
Resumen					
Este documento describe el proceso de Monitorización de la Calidad para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCCPr ovider	30-12-2016		

Contenido

1. Introducción	215
1.1 Objetivos	215
1.2 Alcance	215
1.3 Glosario.....	216
2. Estándares de codificación	217
2.1 Reglas y métricas de calidad de código	217
2.1.1 Herramientas.....	217
2.2 Integración continua.....	217
2.2.1 Diagrama	218
3. Estándares de documentación	219
3.1 Repositorios de documentación	219
3.1.1 Interna	219
3.1.2 Externa	219
3.2 Nomenclatura	219
3.2.1 Tipos de documentos	220
3.3 Gestión de versiones	220
3.4 Herramientas de la documentación	222
4. Procedimientos Operativos	223
5. Anexos	224
5.1 Foswiki PFCC.....	224
5.2 Herramientas.....	224
5.2.1 Bamboo	224
5.2.1 Gradle	224
5.2.2 Checkstyle	224
5.2.3 PMD	224
5.2.4 FindBugs.....	225
5.2.5 SonarQube.....	225
5.2.6 Stash	225

Introducción

El presente documento recoge el proceso de Monitorización de la Calidad vigente para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki de PFCCompany** (en adelante **PFCC**).

Objetivos

Los objetivos del proceso de Monitorización de la Calidad:

- Gestionar y velar por la correcta implementación de los desarrollos de software para las diferentes líneas de servicio, garantizando la robustez del sistema.
- Definir la metodología de control de documentación tanto entregable como no entregable.

Alcance

En la siguiente tabla se detallan las actividades, a nivel general, que forman parte del alcance del proceso de Monitorización de la Calidad y las que explícitamente quedan fuera del alcance:

ALCANCE	FUERA DE ALCANCE
<ul style="list-style-type: none">- Estándares de codificación.- Estándares de documentación.	<ul style="list-style-type: none">- Despliegues (se contemplan en el proceso de Gestión de Despliegues).- Versiones (se contemplan en el proceso de Gestión de Versiones).

Glosario

PFCC

Siglas de PFCCompany

Estándares de codificación

Un estándar de codificación es conjunto de buenas prácticas para desarrollar y mantener código fuente en un lenguaje de programación. Consta de un conjunto de reglas de codificación.

Los objetivos son:

- Establecer **reglas** de codificación y aplicarlas en todos los desarrollos llevados a cabo dentro de la organización para asegurar la mantenibilidad, eficiencia, portabilidad y fiabilidad de las aplicaciones.
- Medir la calidad de las aplicaciones con **métricas** claramente definidas para mantener un control constante de los desarrollos, tales como: volumen, comentarios de código, duplicidad de código, complejidad del código, ...

Reglas y métricas de calidad de código

Las **reglas de calidad de código** son estándares a cumplir por parte del código para asegurar su calidad. Éstas pueden ser de diverso ámbito (arquitectura, estándares de comentarios, estándares de codificación, seguridad, etc.). Dichas reglas están disponibles en el repositorio de la herramienta [Stash](#).

Las **métricas** permiten medir/evaluar la calidad del código desarrollado así como su mantenibilidad, de forma objetiva, en base a los siguientes criterios

- Complejidad ciclomática: mide la complejidad del desarrollo,
- Volumen: mide la magnitud del desarrollo en función de las líneas de código.
- Duplicidad: mide el código duplicado.
- Cumplimiento de reglas: mide el cumplimiento de reglas establecidas para asegurar los estándares de codificación.
- Pruebas unitarias: mide el éxito de pruebas de unitarias, indicando las capacidades del desarrollo para ser probado, y por lo tanto pueden ser ejecutadas de forma automática.

De esta forma, se garantiza:

- ✓ Una lógica sencilla, fácil de entender, mantener y probar
- ✓ El cumplimiento de los estándares de codificación y reglas establecidas

Herramientas

Las herramientas utilizadas por el Servicio de mantenimiento SM_Wiki para asegurar la calidad en el código son:

- [Gradle](#)
- [Checkstyle](#)
- [PMD](#)
- [FindBugs](#)
- [SonarQube](#) (métricas)

Integración continua

Con el objetivo de conseguir una monitorización continua de la calidad del código, los equipos de desarrollo utilizan herramientas de integración continua, que revisan periódica y automáticamente la calidad del código introducido en el sistema de control de versiones.

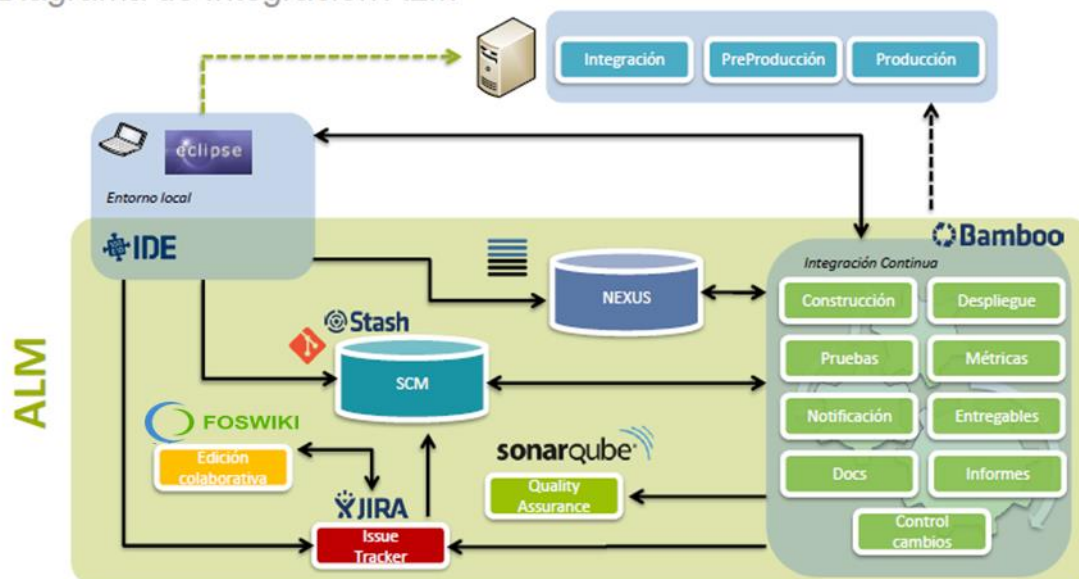
Dicha comprobación es el resultado de la ejecución de todas las pruebas definidas para el código así como el análisis estático del código previamente a la promoción a cada uno de los entornos.

El proceso de integración continua aporta las siguientes **ventajas**:

- **Mejora la calidad** del ciclo de desarrollo ya que los desarrolladores pueden detectar y solucionar problemas de integración de forma continua.
- Genera **software estable que puede ser desplegado en cualquier momento** para pruebas, demos o lanzamientos anticipados.
- **Aumento del feedback** y de la **visibilidad** del estado del proyecto entre todos los integrantes implicados.
- **Ejecución inmediata de las pruebas** unitarias, funcionales o de rendimiento.
- **Monitorización continua de las métricas de calidad** del desarrollo.

Diagrama

Diagrama de Integración ALM



Estándares de documentación

A continuación se detallan los estándares de documentación a seguir por el Servicio de mantenimiento SM_Wiki, con la finalidad de cumplir con los criterios de calidad requeridos por **PFCC**.

Repositorios de documentación

Interna

- Carpeta en red PFCProvider que contiene toda la documentación interna referente a la gestión del servicio y su ejecución.
- El acceso es total para todos los componentes de los distintos equipos de trabajo.
- Su mantenimiento lo realiza PFCProvider IT, con las políticas que tiene definidas.
- La estructura es la propia establecida por el método COM para servicios de mantenimiento.
- Ruta:

PENDIENTE DE CREAR

Externa

- Carpeta en red de **PFCC** que contiene toda la documentación de cliente referente a la gestión del servicio y su ejecución.
- El acceso es total para todos los componentes de los distintos equipos de trabajo.
- Su mantenimiento lo realiza **PFCC**.
- La estructura es la propia establecida **PFCC**.
- Ruta:

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

Nomenclatura

La nomenclatura a seguir para los documentos es la siguiente:

- Para actas e informes:

Servicio SM_Wiki_<Tipo de Documento>_aaaammdd_versión

- Para el resto de documentos:

Servicio SM_Wiki_<Tipo de Documento>__versión

donde:

- Versión: v0.1 ... v1.0...vn.m
- Tipo de documento:

Tipo de Documentos
General
Actas de Reunión
Agendas de Reunión
Documento de Análisis
Documentos de Arquitectura
Documentos de Base de Datos
Control interno
Documento de diseño
Evaluación del cambio
Errores de Prueba
Documento de formación
Incidencias
Inventarios
Informes de Seguimiento
Manual de Explotación
Manual de Usuario
Normas de Gestión del Proyecto
Planes de Acción
Plan de Configuración
Petición de Cambio
Prueba Integrada
Prueba de Sistema
Prueba UAT
Prueba Volumen
Procedimientos de Instalación
Plan de Proyecto/Planificación
Propuesta
Procedimiento
Prueba Unitaria
Requerimientos de usuario
Documento relacionado con el seguimiento del proyecto

Tipos de documentos

Son los establecidos por la metodología propia de **PFCProvider**.

Las plantillas están disponibles en el portal metodológico de **PFCProvider**.

Gestión de versiones

La gestión de versiones se realiza:

- Actualizando el Registro de Modificaciones de la portada del documento:

Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
---------	--	-------	----------------	--------------	------------------

- Versionando los propios documentos, según se detalla a continuación:
1. El primer *Borrador* generado constituye la versión 0.1 del documento, y en la casilla Registro de Modificaciones de la portada del documento se escribe "0.1 (Borrador)".
 2. Por cada nueva entrega de un documento en estado *Borrador* se incrementa la subversión del documento (0.2, 0.3,...), lo cual se deja reflejado tanto en la portada del documento como en los encabezados de página.
 3. Cuando el documento *Borrador* ha sido iterado hasta constituir un documento entregable al Cliente o al Usuario del mismo, pasa a ser la versión 1.0.
 4. En caso de modificación de un documento en estado *Pendiente de Aprobación*, bien por petición del Cliente o del Responsable del Servicio, se incrementa el número de subversión del documento (1.1, 1.2,...), sin incrementar el número de versión.
 5. El documento pasa del estado *Pendiente de Aprobación a Aprobado*, tras recibir la aprobación del Cliente o del Usuario, bien por escrito, o por cualquier otro medio recogido en los mecanismos de gestión del Servicio. Los documentos de uso interno al equipo pueden ser aprobados por el Responsable de Servicio.
 6. Si se recibe una modificación o ampliación de requerimientos para un documento en estado *Aprobado*, se abre la siguiente versión del documento (2.0, 3.0,...) pasando el estado del documento a *Borrador* o *Pendiente de Aprobación*, dependiendo de la magnitud de los cambios.

Herramientas de la documentación

Las herramientas utilizadas para elaborar la documentación del Servicio son las propias de Microsoft.

Procedimientos Operativos

En este apartado se detallan aquellos procedimientos operativos existentes y necesarios para la prestación del Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**.

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

Anexos

Foswiki PFCC

<http://192.168.1.116/Main/WebHome>

Herramientas

Bamboo

Herramienta de integración continua (CI), que permite automatizar y ejecutar de manera frecuente, procesos de compilación, generación de artefactos, pruebas unitarias, pruebas funcionales y análisis de código entre otros. Esto facilita la detección temprana de errores, el mantenimiento de versiones estables del software, y la posibilidad de automatizar también los procesos de despliegue y promoción de software entre entornos.

Se dispone de un entorno dedicado para la herramienta de integración continua (CI) Atlassian Bamboo.

Bamboo permite integración con JIRA, Stash y Sonar.

<http://192.168.1.116/Main/PFCBestPractices>

Gradle

Gradle es una herramienta de automatización de proyecto que se basa en los conceptos de Apache Ant y Apache Maven.

Con el comando Check:

- Ejecuta [Checkstyle](#) para ver si el código cumple con las condiciones de estilo establecidas en el repositorio Stash.
- Ejecuta [FindBugs](#) por si el código tiene fallos (pe. bucles infinitos).
- Ejecuta [PMD](#) para ver si el código tiene variables que no se usan, objetos innecesarios etc.

<http://192.168.1.116/Main/PFCBestPractices>

Checkstyle

Herramienta de análisis de código estático utilizado en el desarrollo de software para comprobar si el código fuente Java cumple con los **estándares de codificación**.

<http://192.168.1.116/Main/PFCBestPractices>

PMD

Es un **analizador estático de código** Java que identifica problemas potenciales como:

- Posibles bugs: Sentencias vacías try/catch finalización de bloques, etc....
- Código muerto: Variables locales sin uso, parámetros y métodos privados.
- Expresiones complejas: Sentencias if innecesarias, for loops que podrían ser while loops.
- Código poco optimo: Mal uso de String/StringBuffer.
- Clases con mediciones de alta complejidad ciclomática.
- Código duplicado: Código Copiado/pegado puede significar replicar bugs en varios lugares, e incrementa la complejidad del mantenimiento.

<http://192.168.1.116/Main/PFCBestPractices>

FindBugs

Programa código abierto que busca errores en programas escritos en código Java. Utiliza análisis estático para identificar cientos de tipos de errores potenciales en programas Java. FindBugs opera en Java bytecode, en lugar de código fuente.

<http://192.168.1.116/Main/PFCBestPractices>

SonarQube

Herramienta que permite recoger distintas **métricas de calidad** de código:

- Bamboo está integrado con SonarQube para la publicación de métricas de calidad.
- Los análisis de código pueden lanzarse de manera automatizada desde Bamboo.
- Muestra información de:
 - Métricas de análisis estático basadas en juegos de reglas predefinidos
 - Métricas de cobertura de código
 - Métricas de complejidad
- Permite detectar y anticipar bugs y problemas de mantenibilidad, reusabilidad, etc.

<http://192.168.1.116/Main/PFCBestPractices>

Stash

Mediante la herramienta Stash, se puede gestionar la creación de usuarios, proyectos, repositorios y ramas junto con los correspondientes permisos. A estas funcionalidades se añaden las de revisión de actividad en repositorios que ofrece Stash.

<http://192.168.1.116/Main/PFCBestPractices>

10.7.17. Mejora Continua

PFCCompany SM_Wiki					
Mejora Continua					
Resumen					
Este documento describe el proceso de Mejora Continua para el Servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCCompany .					
Registro de modificaciones					
Versión	Descripción [o descripción de cambios]	Autor	Fecha creación	Aprobado por	Fecha aprobación
1.0	Creación	PFCCompany	30-12-2016		

Contenido

1. Introducción	228
1.1 Objetivos	228
1.2 Alcance	228
1.3 Glosario.....	229
2. Proceso de Mejora Continua	230
2.1 Modelo de trabajo	230
2.1.1 Ciclo de mejora continua	230
2.1.2 Análisis de la actividad diaria.....	230
2.2 Herramientas.....	231
2.2.1 Encuesta Satisfacción a cliente	231
2.2.2 Inventarios de mejoras	231
2.2.3 Auditorías internas	231
2.2.4 Auditorías PFCC	232
2.3 Seguimiento	232
3. KPIs	233
4. Procedimientos Operativos	234
5. Anexos	235
5.1 SMO.....	235
5.2 SGC (Sistema de Gestión de la Calidad)	235
5.3 Auditorías internas.....	235
5.4 Encuestas satisfacción cliente	235
5.5 Plantilla inventario de mejoras	235

Introducción

El presente documento recoge el proceso de Mejora Continua vigente para el Servicio de mantenimiento **SM_Wiki de PFCCompany** (en adelante **PFCC**).

La finalidad de la mejora continua es alinear los servicios a las necesidades cambiantes del negocio con el fin de aumentar la eficiencia, la eficacia y la mantenibilidad de los sistemas, a la vez que hacer el servicio sostenible.

Objetivos

- Desplegar los mecanismos que permitan la identificación y la inclusión de mejoras y evoluciones sobre los procesos utilizados para satisfacer las necesidades y las expectativas de las áreas de negocio.
- Mejorar las plataformas tecnológicas y las herramientas de soporte a los servicios y/o procesos.

Alcance

En la siguiente tabla se detallan las actividades, a nivel general, que forman parte del alcance del proceso de Mejora Continua y las que explícitamente quedan fuera del alcance:

ALCANCE	FUERA DE ALCANCE
- Todo el ciclo de vida de los procesos del Plan de Calidad	

Glosario

PFCC	Siglas de PFCCompany
PMO	Siglas de Project Management Office
SMO	Siglas de Service Management Office.

Proceso de Mejora Continua

Modelo de trabajo

El proceso de Mejora Continua persigue optimizar el servicio prestado, rediseñando los procesos definidos en el Plan de Calidad y aprovechando la evolución tecnológica para la consecución de ahorros e incrementar la calidad del servicio. Asimismo, este proceso persigue liberar costes de correctivo en beneficio de la evolución de aplicaciones y sistemas.

El Modelo de Mejora Continua se compone de dos ciclos independientes pero complementarios:

Ciclo de mejora continúa

Está basado en la participación de la **SMO (PFProvider)** y **PMO (PFCC)** como órgano asegurador de la Implantación, Ejecución y Formación del Plan de Calidad, y de las acciones de mejora identificadas para el mismo.

Los objetivos que se buscan conseguir con el ciclo de mejora continua al servicio de mantenimiento SM_Wiki son:

- Aseguramiento del cumplimiento del plan de calidad implantado.
- Detección de riesgos y problemas del servicio.
- Definición, planificación y seguimiento de un Plan de Acción para mejorar la prestación del servicio.
- Alineamiento de los objetivos de **PFCC** y **PFProvider**.

El proceso de ciclo de mejora continua se ejecuta durante la prestación del servicio, una vez el plan de calidad ya ha sido implantado, distribuido y utilizado en el servicio por el equipo de trabajo.

En el servicio de **Mantenimiento SM_Wiki de PFCC** se realizará un ciclo de mejora continua anual.

Análisis de la actividad diaria

Este es un proceso constante liderado por el propio servicio, con la implicación de todos los miembros del equipo. Mediante la monitorización de la actividad diaria, el servicio identifica mejoras tecnológicas o mejoras al modelo de servicio, y propone al servicio de mantenimiento SM_Wiki de PFCC la realización de perfectivos específicos.

El estudio y análisis de la actividad diaria del servicio permite a la organización:

- Conocer en profundidad la calidad y rendimiento de los servicios ofrecidos.
- Detectar oportunidades de mejora.
- Proponer acciones correctivas.
- Supervisar su implementación.

Es necesario trabajar de manera coordinada entre **PFProvider** y **PFCC**, trabajar en base a una metodología, acordar conjuntamente aquellas acciones que van a implantarse, y establecer mecanismos para comparar el “estado de situación” antes y después de la introducción de los cambios.

Herramientas

Encuesta Satisfacción a cliente

Las encuestas de satisfacción, representan un mecanismo, que permite acercar la imagen que tiene el cliente sobre la prestación del servicio que está realizando el equipo de **PFCTProvider**. Además, este tipo de acciones, aportan valor al servicio, ayudando a detectar puntos fuertes, y posibles acciones, que nos ayuden en la mejora continua.

Las encuestas de satisfacción se realizan al personal de **PFCC** que con relación directa en el servicio ya sea a nivel organizativo o como usuarios de los servicios prestados.

Existen tres tipos de encuestas de satisfacción, atendiendo a la fase del servicio:

- **Transición:** se realizará en el primer año, tras la finalización de la transición y el comienzo de la prestación.
- **Prestación:** se realizará una vez al año, según el calendario estipulado.
- **Devolución:** se realizará en el último año, en la devolución del servicio.

Los resultados obtenidos, son analizados por los propios responsables del servicio y por la SMO, y en caso de identificarse focos de acción, se trabaja con **PFCC** en las posibles iniciativas que se puedan derivar como conclusión de las opiniones recogidas.

Inventarios de mejoras

El inventario de mejoras proporciona un mecanismo para registrar las mejoras facilitando su seguimiento desde su levantamiento hasta su cierre. Asimismo, permite mantener información histórica de todas las mejoras propuestas, independientemente de su implantación o rechazo.

El equipo de **PFCTProvider** mantendrá dicho inventario para poder realizar el seguimiento oportuno de las acciones identificadas durante la prestación del servicio.

Auditorías internas

PFCTProvider ha desarrollado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma internacional ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos", o su equivalente nacional en cada país, e incluye requisitos de aquellas otras normativas que pudieran ser de aplicación.

Debido a la naturaleza de los trabajos desarrollados por **PFCTProvider**, se ha definido la auditoría de Sistema de Gestión de Calidad como **Auditoría de Aspectos Formales**, que tiene como objetivo la evaluación estructural del proyecto, según lo establecido en el SGC.

Mediante la realización de dicha auditoría interna, se persigue:

- Conseguir que el servicio se ejecute con éxito.
- Mitigación de riesgos durante todo el ciclo de vida del servicio.
- Identificación de acciones correctivas para resolución de problemas, preventivas para evitar riesgos y perfectivas para la mejora de la calidad.

Estas auditorías las realizan auditores internos de **PFCTProvider** especializados en conocimiento del SGC. El equipo de **PFCTProvider** dentro del servicio, es el responsable de implementar las acciones detectadas.

Auditorías PFCC

PFCC está desarrollando un sistema de auditorías para realizar a sus proveedores con la finalidad de asegurar que éstos cumplen con el alcance y objetivos pactado con **PFCC**.

Seguimiento

Se dispone del Comité de Calidad, detallado en el proceso *PFCCCompany SM Wiki - Modelo de Relación*, para hacer seguimiento y control de las iniciativas de mejora.

KPIs

A continuación se describen aquellos indicadores que nos permiten medir la efectividad y la eficiencia de la Mejora Continua, que serán medidos de forma periódica:

Indicador	Descripción
Retraso en la implementación de las mejoras	Desvío sobre la planificación de la puesta en marcha de las acciones de mejora.
Mejoras implementadas sin el resultado esperado	Número de acciones de mejora implementadas que no han obtenido el resultado esperado

Procedimientos Operativos

En este apartado se detallan aquellos procedimientos operativos existentes y necesarios para la prestación del Servicio de mantenimiento **SM_Wiki** de **PFCC**.

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

Anexos

SMO

<http://192.168.1.116/Main/PFCBestPractices>

SGC (Sistema de Gestión de la Calidad)

<http://192.168.1.116/Main/PFCBestPractices>

Auditorías internas

<http://192.168.1.116/Main/PFCBestPractices>

Encuestas satisfacción cliente

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

Plantilla inventario de mejoras

PENDIENTE DE DEFINIR CON EL CLIENTE

GNU Free Documentation License

Version 1.3, 3 November 2008

Copyright © 2000, 2001, 2002, 2007, 2008 Free Software Foundation, Inc. <<http://fsf.org/>>

Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed.

0. PREAMBLE

The purpose of this License is to make a manual, textbook, or other functional and useful document "free" in the sense of freedom: to assure everyone the effective freedom to copy and redistribute it, with or without modifying it, either commercially or noncommercially. Secondly, this License preserves for the author and publisher a way to get credit for their work, while not being considered responsible for modifications made by others.

This License is a kind of "copyleft", which means that derivative works of the document must themselves be free in the same sense. It complements the GNU General Public License, which is a copyleft license designed for free software.

We have designed this License in order to use it for manuals for free software, because free software needs free documentation: a free program should come with manuals providing the same freedoms that the software does. But this License is not limited to software manuals; it can be used for any textual work, regardless of subject matter or whether it is published as a printed book. We recommend this License principally for works whose purpose is instruction or reference.

1. APPLICABILITY AND DEFINITIONS

This License applies to any manual or other work, in any medium, that contains a notice placed by the copyright holder saying it can be distributed under the terms of this License. Such a notice grants a world-wide, royalty-free license, unlimited in duration, to use that work under the conditions stated herein. The "Document", below, refers to any such manual or work. Any member of the public is a licensee, and is addressed as "you". You accept the license if you copy, modify or distribute the work in a way requiring permission under copyright law.

A "Modified Version" of the Document means any work containing the Document or a portion of it, either copied verbatim, or with modifications and/or translated into another language.

A "Secondary Section" is a named appendix or a front-matter section of the Document that deals exclusively with the relationship of the publishers or authors of the Document to the Document's overall subject (or to related matters) and contains nothing that could fall directly within that overall subject. (Thus, if the Document is in part a textbook of mathematics, a Secondary Section may not explain any mathematics.) The relationship could be a matter of historical connection with the subject or with related matters, or of legal, commercial, philosophical, ethical or political position regarding them.

The "Invariant Sections" are certain Secondary Sections whose titles are designated, as being those of Invariant Sections, in the notice that says that the Document is released under this License. If a section does not fit the above definition of Secondary then it is not allowed to be designated as Invariant. The Document may contain zero Invariant Sections. If the Document does not identify any Invariant Sections then there are none.

The "Cover Texts" are certain short passages of text that are listed, as Front-Cover Texts or Back-Cover Texts, in the notice that says that the Document is released under this License. A Front-Cover Text may be at most 5 words, and a Back-Cover Text may be at most 25 words.

A "Transparent" copy of the Document means a machine-readable copy, represented in a format whose specification is available to the general public, that is suitable for revising the

document straightforwardly with generic text editors or (for images composed of pixels) generic paint programs or (for drawings) some widely available drawing editor, and that is suitable for input to text formatters or for automatic translation to a variety of formats suitable for input to text formatters. A copy made in an otherwise Transparent file format whose markup, or absence of markup, has been arranged to thwart or discourage subsequent modification by readers is not Transparent. An image format is not Transparent if used for any substantial amount of text. A copy that is not "Transparent" is called "Opaque".

Examples of suitable formats for Transparent copies include plain ASCII without markup, Texinfo input format, LaTeX input format, SGML or XML using a publicly available DTD, and standard-conforming simple HTML, PostScript or PDF designed for human modification. Examples of transparent image formats include PNG, XCF and JPG. Opaque formats include proprietary formats that can be read and edited only by proprietary word processors, SGML or XML for which the DTD and/or processing tools are not generally available, and the machine-generated HTML, PostScript or PDF produced by some word processors for output purposes only.

The "Title Page" means, for a printed book, the title page itself, plus such following pages as are needed to hold, legibly, the material this License requires to appear in the title page. For works in formats which do not have any title page as such, "Title Page" means the text near the most prominent appearance of the work's title, preceding the beginning of the body of the text.

The "publisher" means any person or entity that distributes copies of the Document to the public.

A section "Entitled XYZ" means a named subunit of the Document whose title either is precisely XYZ or contains XYZ in parentheses following text that translates XYZ in another language. (Here XYZ stands for a specific section name mentioned below, such as "Acknowledgements", "Dedications", "Endorsements", or "History".) To "Preserve the Title" of such a section when you modify the Document means that it remains a section "Entitled XYZ" according to this definition.

The Document may include Warranty Disclaimers next to the notice which states that this License applies to the Document. These Warranty Disclaimers are considered to be included by reference in this License, but only as regards disclaiming warranties: any other implication that these Warranty Disclaimers may have is void and has no effect on the meaning of this License.

2. VERBATIM COPYING

You may copy and distribute the Document in any medium, either commercially or noncommercially, provided that this License, the copyright notices, and the license notice saying this License applies to the Document are reproduced in all copies, and that you add no other conditions whatsoever to those of this License. You may not use technical measures to obstruct or control the reading or further copying of the copies you make or distribute. However, you may accept compensation in exchange for copies. If you distribute a large enough number of copies you must also follow the conditions in section 3.

You may also lend copies, under the same conditions stated above, and you may publicly display copies.

3. COPYING IN QUANTITY

If you publish printed copies (or copies in media that commonly have printed covers) of the Document, numbering more than 100, and the Document's license notice requires Cover Texts, you must enclose the copies in covers that carry, clearly and legibly, all these Cover Texts: Front-Cover Texts on the front cover, and Back-Cover Texts on the back cover. Both covers must also clearly and legibly identify you as the publisher of these copies. The front cover must present the full title with all words of the title equally prominent and visible. You may add other material on the covers in addition. Copying with changes limited to the covers, as long as they preserve the title of the Document and satisfy these conditions, can be treated as verbatim copying in other respects.

If the required texts for either cover are too voluminous to fit legibly, you should put the first ones listed (as many as fit reasonably) on the actual cover, and continue the rest onto adjacent pages.

If you publish or distribute Opaque copies of the Document numbering more than 100, you must either include a machine-readable Transparent copy along with each Opaque copy, or state in or with each Opaque copy a computer-network location from which the general network-using public has access to download using public-standard network protocols a complete Transparent copy of the Document, free of added material. If you use the latter option, you must take reasonably prudent steps, when you begin distribution of Opaque copies in quantity, to ensure that this Transparent copy will remain thus accessible at the stated location until at least one year after the last time you distribute an Opaque copy (directly or through your agents or retailers) of that edition to the public.

It is requested, but not required, that you contact the authors of the Document well before redistributing any large number of copies, to give them a chance to provide you with an updated version of the Document.

4. MODIFICATIONS

You may copy and distribute a Modified Version of the Document under the conditions of sections 2 and 3 above, provided that you release the Modified Version under precisely this License, with the Modified Version filling the role of the Document, thus licensing distribution and modification of the Modified Version to whoever possesses a copy of it. In addition, you must do these things in the Modified Version:

- A. Use in the Title Page (and on the covers, if any) a title distinct from that of the Document, and from those of previous versions (which should, if there were any, be listed in the History section of the Document). You may use the same title as a previous version if the original publisher of that version gives permission.
- B. List on the Title Page, as authors, one or more persons or entities responsible for authorship of the modifications in the Modified Version, together with at least five of the principal authors of the Document (all of its principal authors, if it has fewer than five), unless they release you from this requirement.
- C. State on the Title page the name of the publisher of the Modified Version, as the publisher.
- D. Preserve all the copyright notices of the Document.
- E. Add an appropriate copyright notice for your modifications adjacent to the other copyright notices.
- F. Include, immediately after the copyright notices, a license notice giving the public permission to use the Modified Version under the terms of this License, in the form shown in the Addendum below.
- G. Preserve in that license notice the full lists of Invariant Sections and required Cover Texts given in the Document's license notice.
- H. Include an unaltered copy of this License.
- I. Preserve the section Entitled "History", Preserve its Title, and add to it an item stating at least the title, year, new authors, and publisher of the Modified Version as given on the Title Page. If there is no section Entitled "History" in the Document, create one stating the title, year, authors, and publisher of the Document as given on its Title Page, then add an item describing the Modified Version as stated in the previous sentence.
- J. Preserve the network location, if any, given in the Document for public access to a Transparent copy of the Document, and likewise the network locations given in the Document for previous versions it was based on. These may be placed in the "History" section. You may omit a network location for a work that was published at least four

years before the Document itself, or if the original publisher of the version it refers to gives permission.

- K. For any section Entitled "Acknowledgements" or "Dedications", Preserve the Title of the section, and preserve in the section all the substance and tone of each of the contributor acknowledgements and/or dedications given therein.
- L. Preserve all the Invariant Sections of the Document, unaltered in their text and in their titles. Section numbers or the equivalent are not considered part of the section titles.
- M. Delete any section Entitled "Endorsements". Such a section may not be included in the Modified Version.
- N. Do not retitle any existing section to be Entitled "Endorsements" or to conflict in title with any Invariant Section.
- O. Preserve any Warranty Disclaimers.

If the Modified Version includes new front-matter sections or appendices that qualify as Secondary Sections and contain no material copied from the Document, you may at your option designate some or all of these sections as invariant. To do this, add their titles to the list of Invariant Sections in the Modified Version's license notice. These titles must be distinct from any other section titles.

You may add a section Entitled "Endorsements", provided it contains nothing but endorsements of your Modified Version by various parties—for example, statements of peer review or that the text has been approved by an organization as the authoritative definition of a standard.

You may add a passage of up to five words as a Front-Cover Text, and a passage of up to 25 words as a Back-Cover Text, to the end of the list of Cover Texts in the Modified Version. Only one passage of Front-Cover Text and one of Back-Cover Text may be added by (or through arrangements made by) any one entity. If the Document already includes a cover text for the same cover, previously added by you or by arrangement made by the same entity you are acting on behalf of, you may not add another; but you may replace the old one, on explicit permission from the previous publisher that added the old one.

The author(s) and publisher(s) of the Document do not by this License give permission to use their names for publicity for or to assert or imply endorsement of any Modified Version.

5. COMBINING DOCUMENTS

You may combine the Document with other documents released under this License, under the terms defined in section 4 above for modified versions, provided that you include in the combination all of the Invariant Sections of all of the original documents, unmodified, and list them all as Invariant Sections of your combined work in its license notice, and that you preserve all their Warranty Disclaimers.

The combined work need only contain one copy of this License, and multiple identical Invariant Sections may be replaced with a single copy. If there are multiple Invariant Sections with the same name but different contents, make the title of each such section unique by adding at the end of it, in parentheses, the name of the original author or publisher of that section if known, or else a unique number. Make the same adjustment to the section titles in the list of Invariant Sections in the license notice of the combined work.

In the combination, you must combine any sections Entitled "History" in the various original documents, forming one section Entitled "History"; likewise combine any sections Entitled "Acknowledgements", and any sections Entitled "Dedications". You must delete all sections Entitled "Endorsements".

6. COLLECTIONS OF DOCUMENTS

You may make a collection consisting of the Document and other documents released under this License, and replace the individual copies of this License in the various documents with a

single copy that is included in the collection, provided that you follow the rules of this License for verbatim copying of each of the documents in all other respects.

You may extract a single document from such a collection, and distribute it individually under this License, provided you insert a copy of this License into the extracted document, and follow this License in all other respects regarding verbatim copying of that document.

7. AGGREGATION WITH INDEPENDENT WORKS

A compilation of the Document or its derivatives with other separate and independent documents or works, in or on a volume of a storage or distribution medium, is called an "aggregate" if the copyright resulting from the compilation is not used to limit the legal rights of the compilation's users beyond what the individual works permit. When the Document is included in an aggregate, this License does not apply to the other works in the aggregate which are not themselves derivative works of the Document.

If the Cover Text requirement of section 3 is applicable to these copies of the Document, then if the Document is less than one half of the entire aggregate, the Document's Cover Texts may be placed on covers that bracket the Document within the aggregate, or the electronic equivalent of covers if the Document is in electronic form. Otherwise they must appear on printed covers that bracket the whole aggregate.

8. TRANSLATION

Translation is considered a kind of modification, so you may distribute translations of the Document under the terms of section 4. Replacing Invariant Sections with translations requires special permission from their copyright holders, but you may include translations of some or all Invariant Sections in addition to the original versions of these Invariant Sections. You may include a translation of this License, and all the license notices in the Document, and any Warranty Disclaimers, provided that you also include the original English version of this License and the original versions of those notices and disclaimers. In case of a disagreement between the translation and the original version of this License or a notice or disclaimer, the original version will prevail.

If a section in the Document is Entitled "Acknowledgements", "Dedications", or "History", the requirement (section 4) to Preserve its Title (section 1) will typically require changing the actual title.

9. TERMINATION

You may not copy, modify, sublicense, or distribute the Document except as expressly provided under this License. Any attempt otherwise to copy, modify, sublicense, or distribute it is void, and will automatically terminate your rights under this License.

However, if you cease all violation of this License, then your license from a particular copyright holder is reinstated (a) provisionally, unless and until the copyright holder explicitly and finally terminates your license, and (b) permanently, if the copyright holder fails to notify you of the violation by some reasonable means prior to 60 days after the cessation.

Moreover, your license from a particular copyright holder is reinstated permanently if the copyright holder notifies you of the violation by some reasonable means, this is the first time you have received notice of violation of this License (for any work) from that copyright holder, and you cure the violation prior to 30 days after your receipt of the notice.

Termination of your rights under this section does not terminate the licenses of parties who have received copies or rights from you under this License. If your rights have been terminated and not permanently reinstated, receipt of a copy of some or all of the same material does not give you any rights to use it.

10. FUTURE REVISIONS OF THIS LICENSE

The Free Software Foundation may publish new, revised versions of the GNU Free Documentation License from time to time. Such new versions will be similar in spirit to the

present version, but may differ in detail to address new problems or concerns. See <http://www.gnu.org/copyleft/>.

Each version of the License is given a distinguishing version number. If the Document specifies that a particular numbered version of this License "or any later version" applies to it, you have the option of following the terms and conditions either of that specified version or of any later version that has been published (not as a draft) by the Free Software Foundation. If the Document does not specify a version number of this License, you may choose any version ever published (not as a draft) by the Free Software Foundation. If the Document specifies that a proxy can decide which future versions of this License can be used, that proxy's public statement of acceptance of a version permanently authorizes you to choose that version for the Document.

11. RELICENSING

"Massive Multiauthor Collaboration Site" (or "MMC Site") means any World Wide Web server that publishes copyrightable works and also provides prominent facilities for anybody to edit those works. A public wiki that anybody can edit is an example of such a server. A "Massive Multiauthor Collaboration" (or "MMC") contained in the site means any set of copyrightable works thus published on the MMC site.

"CC-BY-SA" means the Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 license published by Creative Commons Corporation, a not-for-profit corporation with a principal place of business in San Francisco, California, as well as future copyleft versions of that license published by that same organization.

"Incorporate" means to publish or republish a Document, in whole or in part, as part of another Document.

An MMC is "eligible for relicensing" if it is licensed under this License, and if all works that were first published under this License somewhere other than this MMC, and subsequently incorporated in whole or in part into the MMC, (1) had no cover texts or invariant sections, and (2) were thus incorporated prior to November 1, 2008.

The operator of an MMC Site may republish an MMC contained in the site under CC-BY-SA on the same site at any time before August 1, 2009, provided the MMC is eligible for relicensing.