

Protocolo de recepción de nuevas aplicaciones en el CSU

- 1 [Proceso: Protocolo de recepción de nuevas aplicaciones en el CSU](#)
- 2 [Introducción](#)
 - 2.1 [Diagrama de flujo](#)
 - 2.2 [Definición de Niveles de Soporte](#)
 - 2.3 [Procedimiento recepción de entorno](#)
 - 2.3.1 [Solicitud de recepción](#)
 - 2.3.2 [Toma de requisitos para recepciones de Nivel 1 o superior](#)
 - 2.3.3 [Capacitación del CSU](#)
 - 2.3.4 [Acceso a Web Técnica y soporte a resolutores](#)
 - 2.3.5 [Actualización y notificación](#)
 - 2.3.6 [Monitorización y seguimiento](#)
 - 2.4 [Procedimiento de modificación de recepción de entorno](#)

? Archivo adjunto desconocido

Proceso: Protocolo de recepción de nuevas aplicaciones en el CSU

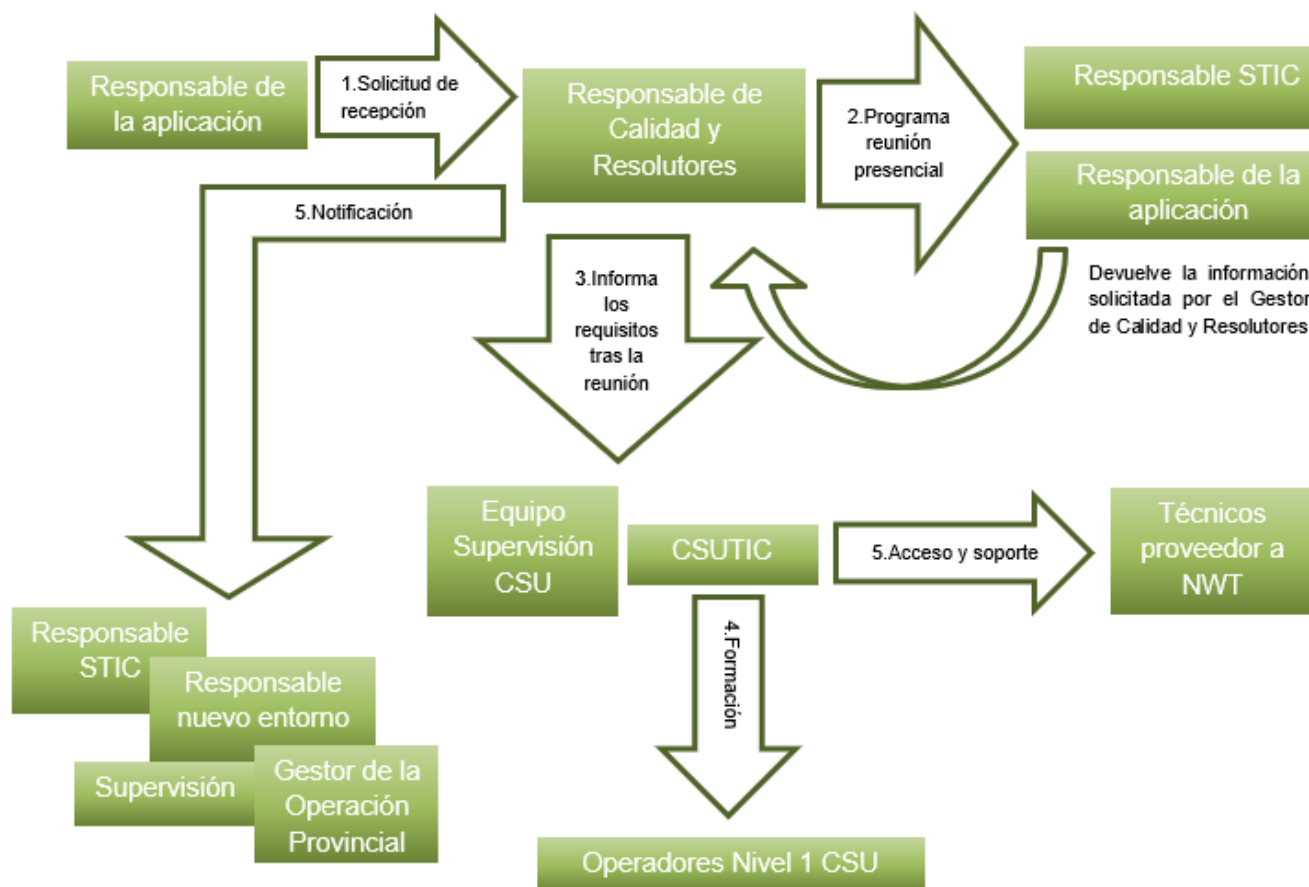
Introducción

El CSU debe estar preparado para dar soporte a los usuarios respecto a los distintos aplicativos, sistemas y procedimientos relacionados con las TIC del SAS. En una organización de la complejidad y tamaño del SAS, esto no es sencillo ya que existen multitud de sistemas y configuraciones que son necesarios tener en cuenta. Por ello, es imprescindible ejecutar correctamente un proceso que permita recopilar, fijar y transmitir este conocimiento y además establecer los niveles de soporte horizontales TIC necesarios con los responsables de los distintos sistemas.

En los siguientes apartados se describe el **Protocolo de la Recepción de Nuevos Entornos** (PRNE) en el CSU, con el objetivo de identificar el nivel de cumplimiento de los requerimientos necesarios para que el CSU preste servicio de Gestión de Incidencias y Peticiones con la máxima eficacia, y facilitar la elaboración del plan de acción para la prestación del servicio. El inicio de prestación de servicio de soporte se realizará una vez cumplidos los requerimientos aquí indicados.

Identificar el nivel de cumplimiento de los requerimientos necesarios para que el CSU preste servicio de Gestión de Incidencias y Peticiones con la máxima eficacia, y facilitar la elaboración del plan de acción para la prestación del servicio. El inicio de prestación de servicio de soporte se realizará una vez cumplidos los requerimientos aquí indicados.

Diagrama de flujo



Definición de Niveles de Soporte

El nivel de servicio exigido al CSU será en función del nivel de recepción alcanzado. Para dar por alcanzado un nivel de recepción, es obligatorio que se hayan cumplido todos los requerimientos de dicho nivel. A continuación se describen los distintos niveles de soporte que contempla el procedimiento:

- **Nivel 0. Registro y Escalado:** Nivel de recepción más bajo. El CSU realiza el registro, la asignación y el control de la resolución de incidencias, consultas o peticiones reportadas por los usuarios. El CSU no es responsable de la resolución de las mismas ni tiene capacidad para hacerlo.
- **Nivel 1. Diagnóstico y resolución:** Además de cumplir los hitos del Nivel 0, los agentes del CSU tienen capacidad de resolución, disponen de herramientas para el diagnóstico y resolución remota y acceso a entornos de formación/producción en modo consulta.
- **Nivel 2. Monitorización y Administración:** Además de cumplir los hitos del Nivel 1, los técnicos especialistas del CSU y CSUTIC disponen de mayor capacidad de resolución, además de acceso a sistemas de monitorización, herramientas de distribución de software y acceso remotos con perfil de usuario avanzado o administrador.

- **Nivel 3. Gestión del servicio:** En este último nivel, el CSU gestiona los contratos de mantenimiento y servicio, generando informes e indicadores de Nivel de Servicio de los Resolutores.

Procedimiento recepción de entorno

Solicitud de recepción

La recepción de un nuevo entorno se iniciará con el registro a través del [área personal de ayudaDIGITAL](#) de una petición de tipo "**Cambio de procedimiento o recepción de aplicación en el CSU**". Esta petición llegará al Gestor de Calidad y Resolutores, figura responsable de gestionar todo el proceso.

El **nivel mínimo de recepción** es el **Nivel 0**, por lo que la petición de solicitud de recepción deberá ir acompañada de la [plantilla de recepción elemental](#) debidamente cumplimentada (esta plantilla también está disponible en la propia petición). Es un documento imprescindible para poder realizar la recepción del nuevo entorno, por lo que su cumplimentación y remisión será de carácter obligatorio.

Toma de requisitos para recepciones de Nivel 1 o superior

Una vez recibida la solicitud, si se desea un nivel mayor de soporte porque así se especifique en la solicitud, el Gestor de Calidad y Resolutores convocará una reunión para lanzar el proceso, identificar el nivel de recepción final que se desee alcanzar e iniciar el intercambio de información necesaria para su cumplimentación.

Con carácter general, asistirán a la reunión:

- Responsable de la aplicación o sistema.
- Gestor de Calidad y Resolutores.
- Responsable de STIC-SSHH.
- Técnico del CSUTIC o proveedor (sólo si se identifica previamente que es necesario).

Puede darse la situación de que no proceda realizar una reunión inicial, porque los intervinientes ya conozcan el proceso. En tal caso el intercambio de información se haría vía teléfono/mail, encargándose el Gestor de Calidad y Resolutores de completar la excel de recepción.

Las plantillas que se usarán en este caso son:

- Plantilla de recepción de [Aplicaciones Centralizadas](#)
- Plantilla de recepción de [Aplicaciones Provinciales](#)

*Nota: Estas plantillas se cumplimentarán en el transcurso de reuniones e intercambio de información, y son de uso y referencia para el CSU. Se muestran aquí para conocimiento de todos los intervinientes. **No es necesario adjuntarlas en la petición.***

Las plantillas de recepción contienen los hitos que son necesarios completar para los distintos niveles de soporte, englobados en las siguientes áreas:

- Análisis de requisitos

- Conocimiento
- Capacitación
- Gestión de resolutores
- Gestión de Expectativas

Capacitación del CSU

Para alcanzar un nivel de recepción 1 o superior, será necesario capacitar al CSU para que pueda atender correctamente la demanda que pueda llegar del entorno en cuestión, conforme a la información recopilada según el nivel de atención que para el mismo se desee alcanzar. Para ello, se acordarán sesiones de formación donde los técnicos del CSU alcancen el nivel de conocimiento adecuado.

Acceso a Web Técnica y soporte a resolutores

Para aquellos entornos en los que sea necesaria la intervención de otros resolutores, se facilitará a estos el acceso a la Web Técnica del Centro de Gestión de Servicios TIC. Así mismo, si es necesario, se formará al personal técnico de dichos resolutores en el uso y manejo de la herramienta.

Actualización y notificación

Durante todo el proceso se irá documentando en la petición el avance de la recepción del entorno.

- Si la solicitud se resuelve satisfactoriamente:
 - Se resuelve la petición.
 - Se publica la información en Confluence dentro del espacio de cada aplicación, así como en los repositorios documentales que necesita en la actualidad CSU.
- Si la recepción finalmente no se lleva a cabo, la petición se cancela.

Monitorización y seguimiento

En cualquier momento, a través de Web Técnica o MTI SSHH, la STIC podrá consultar el estado de las solicitudes con tipificación `Peticion.funcional.ActualizacionProcedimiento`. Igualmente, consultando a través Web Técnica se podrá ver toda la traza de los avances en la recepción.

Para conocer las recepciones de entorno que estén en vuelo se deberá consultar a través de Web Técnica. En Confluence sólo se publicarán las recepciones de entorno finalizadas.

Procedimiento de modificación de recepción de entorno

La modificación de recepción de un entorno se iniciará con el registro a través del [área personal de ayudaDIGITAL](#) de una petición de tipo “**Cambio de procedimiento o recepción de aplicación en el CSU**” seleccionando subtipo “**Actualización de aplicación ya recepcionada o cambio de procedimiento**”. Esta petición llegará al Gestor de Calidad y Resolutores, figura responsable de gestionar todo el proceso.

Ayuda relacionada:

- [Enlace](#)
- [Enlace](#)