ANNEX 2 – Detall d'activitats i documentació associada als processos de gestió de serveis

Lot 1 – Lot 2 – Lot 3

Es detallen tot seguit:

- El detall de les activitats les activitats i les responsabilitats de l'adjudicatari en la seva execució
- La referència a la documentació associada a la definició del procés.

1 Gestió de Peticions

Activitats:

Les activitats relacionades amb el procés de Gestió de Peticions són les següents:

- Registre.
- Assignació.
- Seguiment i Coordinació .
- Resolució.
- Tancament.

Registre

Les peticions d'usuari s'hauran de sol·licitar directament per part dels usuaris autoritzats o bé mitjançant el SAU, segons determini el CTTI.

En cas de que l'adjudicatari requereixi d'alguna petició per tal de prestar el servei, aquest haurà de sol·licitar-la segons el procediment que determini el CTTI.

L'adjudicatari podrà proposar millores de les peticions existents o de noves, a mesura que es detectin i serà la seva responsabilitat documentar els procediments i manuals en la KMDB.

Assignació

L'adjudicatari i el CTTI determinaran l'assignació de cadascuna de les peticions.

L'assignació es realitzarà segons determinen els procediments operatius o mitjançant l'operativa del SAU.

Per peticions on intervenen altres proveïdors, serà responsabilitat de cada proveïdor notificar l'aprovisionament de la seva part al proveïdor següent a participar i assignar-li la petició, seguint els procediments establerts per la gestió de peticions.

Seguiment i Coordinació

És responsabilitat de l'adjudicatari i del SAU el seguiment i coordinació de les peticions vetllant per a què la petició avanci fins a la resolució.

És responsabilitat de l'adjudicatari informar al SAU de qualsevol informació que aquest requereixi per tal de poder realitzar les següents tasques:

- Seguiment de cada petició, tenint en tot moment una idea clara de l'estat de cadascuna d'elles. La freqüència del seguiment variarà en funció de la tipologia de petició i del temps de resolució previst per part de l'adjudicatari. S'intensificarà el seguiment en aquell casos que es prevegi no complir el termini de l'aprovisionament, i també en els casos que es requereixi degut a un esdeveniment de Govern i/o Ciutadania.
- Impulsar i seguir la realització de les accions necessàries per part dels equips de provisió involucrats tenint en compte que haurà de coordinar, si cal, les peticions que afectin a més d'un proveïdor.
- Fer seguiment i, si cal, coordinar les accions necessàries de varis equips de resolució, quan en aquesta hi participin més d'un equip.
- Utilitzar els fluxos i vetllar pel seguiment dels mateixos per part dels proveïdors implicats en la resolució de la petició, així com dels temps associats a aquests fluxos i les seves activitats.
- Informar regularment a l'usuari sobre l'estat de cada petició, mitjançant els canals de comunicació establerts pel CTTI.

Resolució

És responsabilitat de l'adjudicatari la resolució de les peticions en els temps establerts en els acords de nivell de servei. En els casos específics que l'adjudicatari pugui delegar la resolució de la petició al SAU, l'adjudicatari haurà de documentar i formar al personal del SAU per la correcta resolució d'aquestes peticions, tot i que l'adjudicatari seguirà sent el responsable de la resolució.

El CTTI te com a objectiu reduir el temps de les peticions de suport tècnic i/o funcional, per aquest motiu l'adjudicatari haurà de documentar i formar al personal del SAU per tal de que aquest pugui resoldre aquestes en primer contacte amb l'usuari. Aquelles que no puguin ser ateses pel SAU, hauran de ser resoltes per l'adjudicatari. Serà el CTTI el responsable de decidir quines tasques de les propostes per l'adjudicatari es poden derivar al SAU.

Per a les peticions de serveis que hi intervenen diferents proveïdors, serà responsabilitat de cada un d'ells donar la informació necessària a la resta de proveïdors, quedant tot registrat a l'eina de gestió de serveis del CTTI. Cada proveïdor serà responsable de lliurar la seva part d'aprovisionament dins els terminis acordats i seguint els procediments establerts.

L'adjudicatari serà el responsable de comunicar la resolució de la petició a l'usuari mitjançant les eines de gestió del CTTI.

Tancament

Un cop resolta la petició i comunicada la resolució a l'usuari, si aquest està conforme es podrà tancar la petició, en cas contrari l'usuari podrà reobrir-la durant un període establert en el procediment de gestió de peticions i partir de la data de comunicació de la resolució.

Documentació associada:

El flux de la gestió de peticions està definit en el Procés de Gestió de Peticions del CTTI que està documentat en el procés P13S02, i en la instrucció operativa genèrica de peticions KBA00000072 i aquelles instruccions operatives específiques que el CTTI defineixi.

2 Gestió d'Incidències

Activitats:

Les activitats relacionades amb el procés de gestió d'incidències són:

- Registre.
- Investigació i Diagnosi
- Assignació
- Seguiment i Coordinació
- Resolució i Recuperació
- Tancament

Registre

Les principals vies d'entrada al procés de Gestió d'Incidències seran els usuaris del serveis de CTTI, els esdeveniments de monitoratge o bé el propi adjudicatari del servei.

El SAU serà el responsable del registre d'incidències, tot i que determinats perfils d'usuaris i proveïdors de serveis també el podran realitzar directament a l'eina de gestió del CTTI.

Per tant, és responsabilitat de l'adjudicatari el registre de les incidències detectades per ell mateix i/o les derivades de la gestió d'altres processos (per exemple, revisió post implementació d'un canvi executat). Davant del registre d'una incidència d'alt impacte en el negoci, també és de la seva responsabilitat avisar al SAU i/o Centre de Control, segons el CTTI determini (canals i format).

Investigació i Diagnosi

La investigació i diagnosi de la incidència es realitzarà pel SAU i/o Centre de Control amb la informació proporcionada per l'usuari/monitoratge i aplicant els procediments existents. Es farà la seva classificació per tipologia, criticitat i es proposa una assignació.

L'adjudicatari serà responsable de lliurar la documentació per tal de que el SAU pugui diagnosticar de forma correcta la incidència i poder resoldre-la. En cas de que el SAU no la pugui resoldre, l'assignarà a l'adjudicatari del servei pel seu anàlisi i diagnosi. També serà responsabilitat de l'adjudicatari el lliurament de la documentació necessària per tal que el Centre de Control i/o SAU puguin fer l'assignació al proveïdor corresponent i puguin informar a negoci de l'afectació en el servei.

En el cas que l'adjudicatari hagi realitzat el registre de la incidència, serà el responsable del servei d'aquesta fase de la incidència.

Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 557 40 00
Fax 93 557 40 25
e-mail: correu.ctti@gencat.cat

Assignació

Un cop diagnosticada la incidència, el SAU la classificarà per a la seva posterior assignació i resolució per cada un dels equips corresponents, inclòs ell mateix.

S'ha de tenir en compte, que si el SAU i/o el Centre de Control (també altres adjudicataris) no disposen de la documentació necessària per realitzar la investigació i diagnosi d'una incidència, sempre haurà de passar primer per l'adjudicatari del servei.

L'adjudicatari és responsable de proposar al CTTI els criteris per a la identificació i categorització de les incidències amb l'objectiu de que el CTTI pugui definir i validar les instruccions i procediments operatius associats al procés. El SAU, el Centre de Control i altres proveïdors procediran a l'assignació de la incidència segons els criteris d'assignació definits. En cas d'una assignació incorrecta, l'adjudicatari del servei serà el responsable de donar suport en la reassignació d'aquesta.

Les incidències es podran classificar segons els criteris d'impacte i urgència, que definiran el nivell de prioritat de la incidència Es poden prendre com a exemple els següents criteris:

- Disponibilitat del servei:
  - Incidència amb interrupció de servei: Aquella incidència sobre el servei que impacta totalment al treball final i deixa inoperatiu qualsevol dels serveis que presta l'adjudicatari.
  - Incidència amb degradació de servei**:** Aquella incidència sobre el servei que afecta parcialment al treball final o en degrada la qualitat del mateix en el seu rendiment.
- Afectació del servei:
  - Incidència amb afectació individual: Aquella incidència que només afecta a un usuari.
  - Incidència amb afectació massiva: Aquella incidència que afecta a un nombre significatiu d'usuaris.
- Criticitat de negoci del servei: segons el que es defineix al capítol de condicions d'execució del servei.
  - Criticitat de negoci molt alta, alta i mitja
  - Criticitat de negoci baixa

S'ha de tenir present que:

Determinats serveis classificades amb una criticitat de negoci, puguin tenir una variació de la mateixa durant períodes de temps al llarg de l'any.

Determinats esdeveniments de país, de negoci o d'emergència també puguin fer variar la criticitat de negoci d''un servei i, per tant, tots els procediments associats al tractament de les seves incidències.

La definició i classificació de la criticitat de negoci associada a un servei prestat per l'adjudicatari així com els procediments operatius relacionats poden canviar sempre que el CTTI així ho determini.

Seguiment i coordinació

El SAU i/o el Centre de Control portaran a terme el seguiment i la coordinació de les incidències vetllant per la resolució de la incidència.

El SAU i/o el Centre de Control s'encarregaran de realitzar el seguiment de les incidències, tenint en tot moment una idea clara de l'estat de cadascuna d'elles. La freqüència del seguiment varia en funció de l'impacte de la incidència i el compliment del temps previst de resolució de cada servei.

És responsabilitat de l'adjudicatari seguir els procediments definits pel CTTI per al seguiment i coordinació de les incidències d'alt impacte en el servei, tant per a les de criticitat de negoci molt alta, alta i mitja (relació amb el Centre de Control) com per a les de criticitat de negoci baixa (relació amb el SAU).

El SAU o el Centre de Control seran el responsable d'activar i coordinar els comitès de crisi que calguin segons demandi el CTTI, i l'adjudicatari haurà de participar obligatòriament i col·laborar activament en els mateixos per tal de resoldre la incidència, aportant la documentació necessària, els perfils tècnics adients, gestionant els casos amb el fabricant si s'escau, i qualsevol acció que el CTTI requereixi.

L'adjudicatari dels serveis haurà de donar tota la informació sobre l'evolució de la incidència actualitzant-ne l'estat i previsió a l'eina de gestió del CTTI, així com realitzar les comunicacions requerides envers els interlocutors definits pel CTTI. Al mateix temps, el SAU i/o el Centre de Control hauran de mantenir informat a l'usuari/negoci i al CTTI de l'estat de la incidència, evolució de la mateixa i previsió de resolució, segons la informació proporcionada per part de l'adjudicatari.

Resolució i recuperació

És responsabilitat de l'adjudicatari la resolució de les incidències en els temps establerts en els acords de nivell de servei. En els casos específics que l'adjudicatari pugui delegar la resolució de la incidència al SAU, l'adjudicatari haurà de documentar i formar al personal del SAU per la correcta resolució d'aquestes incidències, amb l'objectiu d'augmentar el nivell de resolució en primer contacte amb l'usuari i millorar el diagnòstic i assignació. L'adjudicatari seguirà sent el responsable de la resolució.

La resolució d'incidències pot implicar diferents proveïdors per tal de resoldre-la en la seva totalitat. En aquests casos els proveïdors implicats hauran de mantenir una comunicació fluïda entre ells, reportant el màxim detall de la seva part de resolució, alhora que es mantindrà la coordinació tècnica directa entre proveïdors si es considera necessari per a la resolució de la incidència.

És responsabilitat de l'adjudicatari documentar a l'eina de gestió del CTTI totes les tasques realitzades per dur a terme la resolució de la incidència, amb l'objectiu de determinar les accions més habituals que permetin disminuir el temps de resposta i / o resolució d'incidències futures. La informació sobre la resolució de la incidència pot ser consultada per part de l'usuari i per tant ha d'estar elaborada amb un llenguatge el més entenedor possible i no tècnic.

L'adjudicatari de forma proactiva o bé a petició del CTTI és el responsable d'elaborar els informes de resolució d'incidències, en cas de que es requereixi. Aquest informe s'haurà de lliurar al CTTI en els canals, terminis i format establerts pel CTTI.

A més, l'adjudicatari també és responsable de realitzar totes les accions necessàries a nivell de gestió i vinculades a la resolució d'una incidència amb els següents processos:

- Gestió de Canvis/Desplegaments: En el cas d'haver de fer un canvi per resoldre una incidència, és l'encarregat de la seva gestió.
- Gestió de Problemes: Derivar les incidències resoltes mitjançant una solució

temporal a la gestió de problemes per a la seva solució definitiva.

- Gestió d'esdeveniments: Proposar nous o modificacions dels monitoratges existents per afavorir la diagnosi de les incidències.
- Altres que el CTTI consideri necessaris.

A partir d'aquest moment es procedirà al tancament.

Tancament

Un cop resolta la incidència i comunicada la resolució a l'usuari, si aquest està conforme es podrà tancar la incidència, en cas contrari l'usuari podrà reobrir-la durant un període establert en el procediment de gestió d'incidències i partir de la data de comunicació de la resolució.

Documentació associada:

El flux de la gestió d'incidències està definit en el procés de gestió d'incidències del CTTI que està documentat en el procés P13S01, i en la instrucció operativa genèrica d'incidències KBA00000071 i aquelles instruccions operatives específiques que el CTTI defineixi.

3 Gestió del Coneixement

Documentació associada:

El flux de la gestió del coneixement està definit en el Procés de Gestió del Coneixement del CTTI que està documentat en el procés P13S03, i en la instrucció operativa de gestió del coneixement KBA00000064 i aquelles instruccions operatives específiques que el CTTI defineixi.

4 Gestió de Problemes

Activitats:

Les activitats relacionades amb la Gestió de Problemes són:

- Identificació i Registre del problema
- Anàlisi i Diagnòstic del problema
- Identificació i Registre d'Errors
- Anàlisi i Solució d'Errors
- Tancament del problema

Identificació i Registre de problemes:

L'adjudicatari és el responsable màxim d'identificar i registrar a l'eina que defineixi el CTTI tots els problemes detectats sobre els serveis que presta, tant els provinents

d'incidències repetitives o d'alt impacte en el negoci (reactius) com de l'anàlisi de tendències o identificació de punts possibles de fallada (proactius).

L'adjudicatari ha de realitzar el registre del problema aportant el màxim d'informació recollida, afegint les incidències relacionades , l'impacte en el servei (real o previst) i la resta de proveïdors implicats per al seu tractament.

Aquesta identificació de problemes també pot ser realitzada, en segon terme, per part de la pròpia Gestió de Problemes del CTTI (Centre de Control), del SAU, de la resta de proveïdors i del negoci. En aquests casos, el registre (o sol·licitud del mateix) és iniciat per cada un d'ells, aportant la informació necessària per a la seva gestió.

Anàlisi i Diagnòstic de problemes:

Gestió de Problemes de CTTI rep el registre del problema i analitza la informació aportada pel sol·licitant, valorant la viabilitat o no d'iniciar la seva gestió. En cas que el problema sigui acceptat, Gestió de Problemes convocarà, sempre que sigui necessària, una reunió inicial amb tots els implicats. Posteriorment, iniciarà la seva gestió seguint els procediments establerts pel CTTI.

En aquesta fase és responsabilitat de l'adjudicatari:

- Assignar els recursos humans i tècnics necessaris per a la participació en la gestió del problema.
- Aplicar les millors tècniques per diagnosticar la causa arrel de les incidències associades als problemes que té assignats i/o determinar les accions a realitzar per prevenir la seva aparició fruit de la identificació de punts de fallada.

Identificació i Registre d'Errors:

Fruit de l'anàlisi del problema, l'adjudicatari registrarà l'error com a error conegut en la base de dades del CTTI, un cop estigui identificat.

Aquesta tasca sempre es realitza amb la col·laboració i/o supervisió de la Gestió de Problemes del CTTI i seguint els procediments establerts pel mateix.

Anàlisi i Solució d'Errors:

En el moment que es disposi d'una proposta de solució per un error conegut (sigui temporal o definitiva), l'adjudicatari ha de generar la petició de canvi corresponent i/o comunicar el procediment a aplicar a la gestió d'incidències.

És de vital importància que, davant d'incidències d'alt impacte en el negoci, la gestió de problemes de l'adjudicatari sigui capaç de proporcionar solucions temporals al procés de Gestió d'incidències que permetin minimitzar l'impacte del problema fins que es pugui implementar la solució definitiva.

Tancament de problemes:

El tancament del problema es realitza, només, en un dels següents supòsits:

Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 557 40 00
Fax 93 557 40 25
e-mail: correu.ctti@gencat.cat

- Solució definitiva implementada: La causa arrel del problema ha estat resolta a causa de la implementació d'una solució definitiva. Les incidències no s'han tornat a reproduir des de la seva implementació.
- Solució temporal implementada: La causa arrel del problema ha estat identificada però implementar la solució definitiva no és viable econòmica o tècnicament. Només és possible aplicar una solució temporal. Les incidències es resolen de forma temporal però poden tornar a reproduir-se
- No s'ha pogut reproduir: No es detecten més incidències relacionades amb el tema i el problema no es pot reproduir en un entorn de test.
- No acceptat: El problema no és acceptat per la Gestió de Problemes.

És responsabilitat de la gestió de problemes del CTTI, realitzar el tancament formal del problema i comunicar la solució a tots els implicats.

5 Gestió d'esdeveniments i monitoratge

Activitats:

Les activitats principals de la gestió d'Esdeveniments són:

- Notificació i filtratge d'esdeveniments
- Classificació d'esdeveniments
- Correlació d'esdeveniments

Notificació i filtratge d'esdeveniments:

El filtratge es realitza a partir de la definició de regles en l'eina de monitorització. La definició de les regles s'homogeneïtzarà conjuntament amb cada adjudicatari.

La definició de les regles a les eines de l'adjudicatari anirà a càrrec seu.

L'adjudicatari també donarà suport a la definició de les regles a les eines de CTTI.

El filtratge que es pugui fer arran dels esdeveniments, vindrà marcat per la operativa de l'adjudicatari per tal de prestar el servei i marcat per la directriu de CTTI segons afectació a negoci. El filtratge consisteix en decidir si l'esdeveniment mereix una consideració en profunditat i assignar-lo al procés de Gestió d'incidències o problemes, o si per contra, un cop llegit pot ser ignorat.

Classificació d'esdeveniments:

Es durà a terme una classificació dels esdeveniments per part de l'adjudicatari i per part de CTTI.

Normalment es podran classificar els esdeveniments per:

- Informatius
- Avís
- Alarma
- Excepció

Informatiu normalment s'assigna a aquells esdeveniments que no requereixen, en principi, cap resposta i que per tant no representen una excepció.

Avís o alarma normalment s'assigna a aquells esdeveniments que indiquen que el servei s'aproxima a un llindar. El seu objectiu és notificar a les persones, eines o processos apropiats perquè revisen la situació i prenguin les mesures necessàries per evitar que es produeixi una excepció. Una alarma indicarà un major nivell d'urgència que un avís.

Excepció normalment s'assigna als esdeveniments quan indiquen que el servei està operant de manera irregular, els nivells de servei s'han incomplert, etc. Les excepcions poden representar una fallada total, un cessament a una funcionalitat o una disminució del rendiment. No obstant això, no han de ser errors.

Els esdeveniments que siguin ignorats es registraran en un l'arxiu (.log) tot i que no es prendrà cap acció al respecte.

La classificació dels esdeveniments a les eines de monitoratge es durà a terme entre CTTI i l'adjudicatari, sent l'adjudicatari col·laborador de la classificació pels esdeveniments d'infraestructura i/o serveis tecnològics i el CTTI dels esdeveniments derivats de les sondes de negoci, amb afectació directa al client Generalitat.

Correlació d'esdeveniments:

La correlació consisteix en dimensionar la importància de l'esdeveniment i establir connexions amb altres esdeveniments relacionats per estalviar temps. La importància i significat de l'esdeveniment en si mateix pot dependre, per exemple, dels següents factors:

- Nombre d'esdeveniments similars registrats amb anterioritat.
- Nombre d'elements de configuració (CIs) que generen esdeveniments similars.
- Si hi ha alguna acció associada a l'esdeveniment.
- Si l'esdeveniment representa una excepció.
- Si es requereixen dades addicionals per investigar l'esdeveniment amb posterioritat o fins i tot dades procedents d'altres sistemes d'informació.
- Classificació assignada a l'esdeveniment.
- Nivell de prioritat assignat a l'esdeveniment.

L'adjudicatari durà a terme la correlació d'esdeveniments a les eines de monitoratge pròpies i podrà donarà suport a les eines de CTTI.

La correlació d'esdeveniments farà que es puguin prendre les accions necessàries.

6 Gestió de Canvis

Activitats:

Les principals activitats relacionades amb el procés de la Gestió de Canvis són:

- Registre i classificació de canvis
- Aprovació i Planificació
- Coordinació i implementació
- Revisió post implementació

- Comunicació dels canvis
- Tancament

Registre i classificació de canvis

L'adjudicatari del servei afectat és el responsable de registrar el canvi amb tots els camps i dades necessaris per a la seva gestió, seguint els procediments i les eines que el CTTI determini. L'adjudicatari es responsable de conèixer l'arquitectura de la infraestructura que dona suport al servei per informar dels equipaments i els mòduls afectats en cada cas.

El registre del canvi ha de ser realitzat amb un termini d'antelació determinat a la data de proposta de realització del canvi, sempre tenint en compte l'escenari en el que s'executin els canvis (contenidors o no), les necessitats del negoci (períodes crítics en el seu ús) i si el canvi està o no vinculat a una incidència d'alt impacte en el servei.

Un cop el canvi estigui registrat, s'ha de tenir en compte que:

- En els entorns no productius, no hi ha participació de la gestió de canvis del Centre de Control, sempre i quan no hi hagi una necessitat del negoci. Per tant, l'execució d'aquests canvis depenen directament de l'adjudicatari extrem a extrem o de la coordinació amb altres proveïdors. L'adjudicatari n'és el responsable de la mateixa.

- En els entorns productius, la gestió de canvis del Centre de Control revisa els canvis registrats per l'adjudicatari i en fa la gestió de les errades detectades.

Aprovació i Planificació

L'adjudicatari és el responsable de planificar els canvis d'acord amb el negoci i sol·licitar a la gestió de canvis del Centre de Control la realització d'un CAB (Comitè de Canvis) sempre que el consideri necessari.

Davant de la convocatòria d'un CAB, sigui per la iniciativa de l'adjudicatari o per la d'un altre agent, la gestió de canvis del Centre de Control, s'encarrega de la coordinació del mateix i de la presentació de la documentació necessària per tal de revisar les diferents propostes de canvis, la seva planificació i l'impacte en el negoci. Prèviament a la realització de qualsevol CAB, l'adjudicatari ha de fer arribar a la gestió de canvis la documentació que el CTTI indiqui per poder realitzar la gestió de forma eficient..

L'assistència de l'adjudicatari a qualsevol CAB o CAB d'urgència és obligatòria.

Tant si és mitjançant un CAB o pel flux establert per CTTI a les diferents eines de gestió, els canvis realitzats als entorns productius han de ser aprovats pel negoci. No així, a la resta d'entorns on no és obligatori. Tot i així, s'ha de tenir en compte que si negoci està d'acord en adoptar altres polítiques d'aprovació (per exemple, definir determinats canvis com a estàndards sense aprovació a producció i/o amb aprovació als entorns no productius), l'adjudicatari s'ha d'adaptar.

El calendari de canvis serà públic i accessible per tots els agents implicats.

Coordinació i implementació

L'adjudicatari és el responsable de garantir la implementació i l'execució del canvi. Si necessita de la col·laboració d'altres adjudicataris per dur a terme determinades actuacions, l'adjudicatari és l'únic responsable de la coordinació del canvi extrem a extrem, gestionant les tasques necessàries per a la que la resta d'agents implicats les realitzin de forma ordenada i planificada.

Tots els adjudicataris han de mantenir una col·laboració estreta entre ells per tal que els canvis duts a terme en els serveis que proveeixen a CTTI impactin el mínim en la disponibilitat del servei.

En cas de conflictes o manca de col·laboració o predisposició de suport tècnic per algun dels adjudicataris, la gestió de canvis del Centre de Control del CTTI farà la seva gestió

És important tenir en compte que els canvis que l'adjudicatari realitzi sobre serveis que donin suport a processos de negoci de criticitat molt alta, alta i mitja han de ser comunicats, via telefònica, a la gestió de canvis del Centre de Control: inici, finalització, marxa enrere i/o qualsevol endarreriment en la seva durada prevista. També es comunicarà el resultat de l'aplicació del canvi.

L'adjudicatari actualitza l'eina de gestió de canvis del CTTI amb les accions dutes a terme.

Un cop realitzades totes les proves de validació del canvi, l'adjudicatari procedeix a la seva resolució seguint els procediments del CTTI.

Revisió Post Implementació

Després de l'execució d'un canvi, l'adjudicatari és el responsable de mantenir en observació el servei implicat i detectar les incidències que es produeixin. A més, ha de registrar-les, correlar-les si en són vàries i planificar les accions necessàries per a la seva resolució. A més, si aquest servei dona suport a processos de negoci de criticitat molt alta, alta i mitja aplicació, ha d'informar al Centre de Control de l'existència de la mateixa per tal que pugui fer les accions pertinents.
Aquesta fase de revisió té la duració que el CTTI determini.

Comunicació dels canvis

L'adjudicatari és l'encarregat d'aportar la informació tècnica i de negoci que el CTTI determini, per poder preparar els comunicats i les notificacions dels canvis.

La gestió de canvis del Centre de Control és la responsable de preparar i enviar les comunicacions als usuaris, prèvia validació del CTTI.

Depenent del tipus de canvi es sol·licitarà un comunicat més o menys extens i amb més o menys dies d'antelació, a criteri de CTTI.

Tancament

El tancament del canvi consta de les següents fases:

- Validació funcional i comunicació: Un cop finalitzat el canvi, l'adjudicatari realitza les primeres proves de validació i posteriorment sol·licita als contactes funcionals disponibles que validin el bon funcionament del servei a nivell de negoci i disponibilitat. L'adjudicatari té la responsabilitat

de comunicar el resultat al Centre de Control (serveis de criticitat de negoci alta i mitja)

- Resolució: L'adjudicatari és l'encarregat de finalitzar la sol·licitud del canvi a l'eina de gestió del CTTI i classificar-lo segons el resultat de la intervenció. A més, manté en observació el servei durant la fase de revisió posterior a la implementació del canvi per detectar si apareixen incidències.
- Acceptació de tancament: El Centre de Control / Responsable de servei de CTTI / negoci accepta la resolució de la petició de canvi, un cop finalitzada la fase de revisió posterior a la implementació sense incidències detectades.

7 Gestió de la Configuració i Inventari

Activitats:

Les principals activitats relacionades amb el procés de la Gestió de la Configuració i Inventari són:

- Registre i classificació
- Monitoratge i control
- Realització d'auditories

Registre i classificació

Cada adjudicatari serà el responsable de realitzar el registre i la classificació de la informació requerida de cada Element de Configuració (CI) a la Base de Dades de Configuració (CMDB) del CTTI segons els models de servei definits pel CTTI. Per tant, haurà d'informar degudament, segons les indicacions del CTTI, la CMDB del CTTI sempre que s'afegeixi, modifiqui o elimini un CI o algun paràmetre d'aquest.

El registre i la classificació de la informació, es podrà realitzar directament sobre l'eina de gestió del CTTI, o mitjançant la sol·licitud d'una carrega massiva (sempre i quan el nombre de CI's a carregar/modificar superi el llindar establert per CTTI). També es podrà documentar mitjançant eines d'autodescobriment, o amb automatismes entre la CMDB del proveïdor i la del CTTI, sempre que es requereixi, i segons els criteris definits pel CTTI. En qualsevol del casos s'hauran d'executar segons els processos definits pel CTTI.

Igualment cada adjudicatari haurà de tenir una CMDB pròpia amb les dades tècniques que siguin necessàries a nivell de sistemes d'informació, de telecomunicacions, d'aplicacions o lloc de treball segons el servei que proveeixi.

Monitoratge i control

La qualitat de les dades és bàsica per poder gestionar i definir accions de millores; per aquest motiu, cada adjudicatari és responsable d'aquesta qualitat de dades fent que els procediments establerts pel CTTI es compleixin sense excepció no acceptada.

El CTTI definirà mecanismes tècnics i funcionals per evitar el registre de CI's incomplerts o incorrectes. El CTTI durà a terme un monitoratge continu de la CMDB per garantir que tots els components autoritzats estiguin correctament registrats i es conegui el seu estat actual amb l'objectiu d'assegurar que només els elements de configuració

autoritzats i identificats són acceptats i registrats; o en cas contrari, realitzar les accions necessàries per a la seva autorització o retirada. Serà responsabilitat de l'adjudicatari realitzar els canvis que sorgeixin dels errors en CI's.

Realització d'auditories

El CTTI realitzarà auditories periòdiques (tant qualitatives com de format) per tal de garantir que la informació registrada a la CMDB coincideix amb la configuració real dels serveis, organització, àmbits, etc. Es podran realitzar les auditories a través d'eines d'escaneig automàtic o in situ. Alguns exemples de control que CTTI podrà fer són:

- Validar que totes les dades que hi ha a la CMDB s'han documentat segons els models i les instruccions operatives definides pel CTTI (tant els atributs com les relacions entre els diferents CI's)
- Validar que l'adjudicatari de serveis ha registrat tots els CI nous, els canvis i les versions fetes, a partir de les peticions de canvis (RFCs).
- Assegurar que l'adjudicatari ha actualitzat els registres CI quant a: canvi d'estat, atributs, noves versions de documentació, enllaços amb incidències, problemes, canvis i versions.
- Comprovar que l'adjudicatari ha actualitzat els registres quan els CI són donats de baixa com a conseqüència d'una RFC.
- Verificar els requisits establerts abans de la posada en producció de nous serveis, nou maquinari o noves aplicacions.
- Comprovar físicament que la configuració de CI sigui la planificada.
- Comprovar que els canvis de configuració han estat autoritzats pel procés de Gestió de Canvis.

8 Gestió d'entregues i desplegaments

Activitats:

Les principals activitats relacionades amb el procés d'entregues i desplegament són:

- Planificació i Disseny de la Solució
- Desenvolupament de la Solució
- Testeig
- Desplegament
- Avaluació de la posada en producció

Planificació i Disseny de la Solució

Són tasques prèvies de presa de requeriments de negoci. Generen les necessitats de canvi, ja siguin evolutives o correctives.

El CTTI serà el responsable d'aquesta presa de requeriments en cas de necessitats evolutives de negoci, amb la participació de l'adjudicatari del servei.

L'adjudicatari serà el Responsable d'aquesta activitat quan provingui de necessitats

correctives.

Desenvolupament de la solució

Una vegada definits els requeriments, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de canvi de la versió.

Aquest pla de canvi, inclourà, entre d'altres, i en funció del servei afectat:

- Millores que aporta la nova versió
- Riscos d'implantació de la versió
- Calendari d'implantació
- Impacte perceptible pel client
- Si hi ha disminució temporal o definitiva de la qualitat del servei.
- Si pot interrompre temporalment el servei, de forma programada o no.
- Pla de proves i testeig de la nova versió
- Pla de marxa enrere

L'adjudicatari serà el responsable del desenvolupament de la versió.

L'adjudicatari presentarà un pla anual de canvi de versions, segons la política de versions establerta. L'escenari multiproveïdor implicarà que el canvi d'una versió en un servei concret d'un adjudicatari, pugui tenir afectació i/o impacte en els serveis de la resta. En aquest cas, tots els proveïdors implicats hauran de col·laborar amb la implementació de la nova versió. Els lots d'aplicacions han de conèixer i explicitar els impactes dels seus canvis sobre les infraestructures actuals del departament i sobre la resta de sistemes d'informació afectats. Serà responsabilitat del client (ATIC) validar la seva aplicació (visió integral).

El nivell de seguiment, control i autoritzacions del desplegament de versions variarà en funció de la classificació; concretament, per a les versions de gran impacte caldrà tractar el desplegament com un projecte independent, a través de la Gestió de Projectes .És responsabilitat dels adjudicataris la gestió del calendari global dels projectes/desplegaments. , acordat amb el negoci i comunicat a tots els implicats en el procés.

Testeig

Un cop executat el desenvolupament, es durà a terme la validació tècnica i funcional per part dels proveïdors de servei implicats.

La validació funcional per part del CTTI es durà a terme un cop les dues validacions anteriors siguin positives.

Per realitzar el desplegament hauran d'estar aprovades les validacions funcionals i tècniques.

Desplegament

Es realitzarà la pujada a l'entorn productiu del servei seguint el mateix procediment que

s'ha fet als entorns no productius.

El registre del desplegament canvi ha de ser realitzat amb un termini d'antelació determinat a la data de proposta de realització del desplegament, sempre tenint en compte l'escenari en el que s'executin els desplegaments (contenidors o no), les necessitats del negoci (períodes crítics en l'ús d'una aplicació) i si el desplegament està o no vinculat a una incidència d'alt impacte en el servei. Els desplegaments es realitzaran dins de les finestres de desplegaments pactades amb els ATIC i els adjudicataris de CPD (si s'escau), exceptuant els desplegaments associats a una incidència greu, que es faran l'abans possible, seguint el flux d'autoritzacions establert.

En cas que el desplegament d'una aplicació de criticitat de negoci baixa requereixi un tall de servei, aquest haurà de ser notificat, quan el CTTI ho determini, al negoci i al SAU.

Els desplegaments, amb tall de servei, d'aplicacions de criticitat de negoci alta i mitja, hauran de ser notificats a l'inici i a la fi al Centre de control, per l'adjudicatari responsable de fer el desplegament. També s'hauran de comunicar els endarreriments i/o problemàtiques detectades durant la seva execució, inclosa la marxa enrere si es produeix.

L'adjudicatari del servei d'aplicacions realitzarà un informe amb les incidències i peticions solucionades amb la nova versió.

L'adjudicatari serà l'encarregat de la gestió d'entregues , entesa com la preparació dels paquets de desplegament i acompanyament o execució (entorn contenidors) dels paquets de desplegament.

En cas que no es compleixin les expectatives inicials s'haurà d'iniciar el procés de Gestió d'entregues i desplegaments de nou.

Avaluació de la posada en producció

Un cop realitzat el desplegament, el CTTI valorarà la pujada a producció i prendrà les mesures correctores en cas que aquesta no sigui correcta.

Els adjudicataris dels serveis implicats seran els responsables de la marxa enrere en cas que la valoració de la pujada no sigui satisfactòria.

L'adjudicatari del servei i responsable del desplegament haurà d'actualitzar el repositori de la informació i la CMDB del CTTI i/o proveïdor, segons calgui.

Avaluació de la Gestió d'entregues i desplegaments

Serà necessari fer avaluació periòdica (mínim trimestral) de l'evolució de la Gestió de Versions i Desplegaments amb l'ATIC i si s'escau amb SSCC CTTI.

El control de la garantia de les aplicacions es farà comptant amb la informació que proporcioni l'eina de gestió de versions.

Cada adjudicatari haurà de comptar amb un perfil (mínim) de Version Manager/Release Manager, que farà les funcions de controlador de versions i desplegaments i la gestió de la garantia de les aplicacions.

CPISR-1 C
JOAN ANGULO
ARRESE

Signat digitalment per CPISR-1 C JOAN ANGULO ARRESE
DN: c=ES, o=Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya, ou=Vegeu https://www.aoc.cat/CATCert/Regulacio, ou=CTTI, title=DIRECTOR GERENT, sn=ANGULO ARRESE, givenName=JOAN, serialNumber=40863089R, cn=CPISR-1 C JOAN ANGULO ARRESE
Data: 2018.08.30 16:34:10 +02'00'

Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 557 40 00
Fax 93 557 40 25
e-mail: correu.ctti@gencat.cat