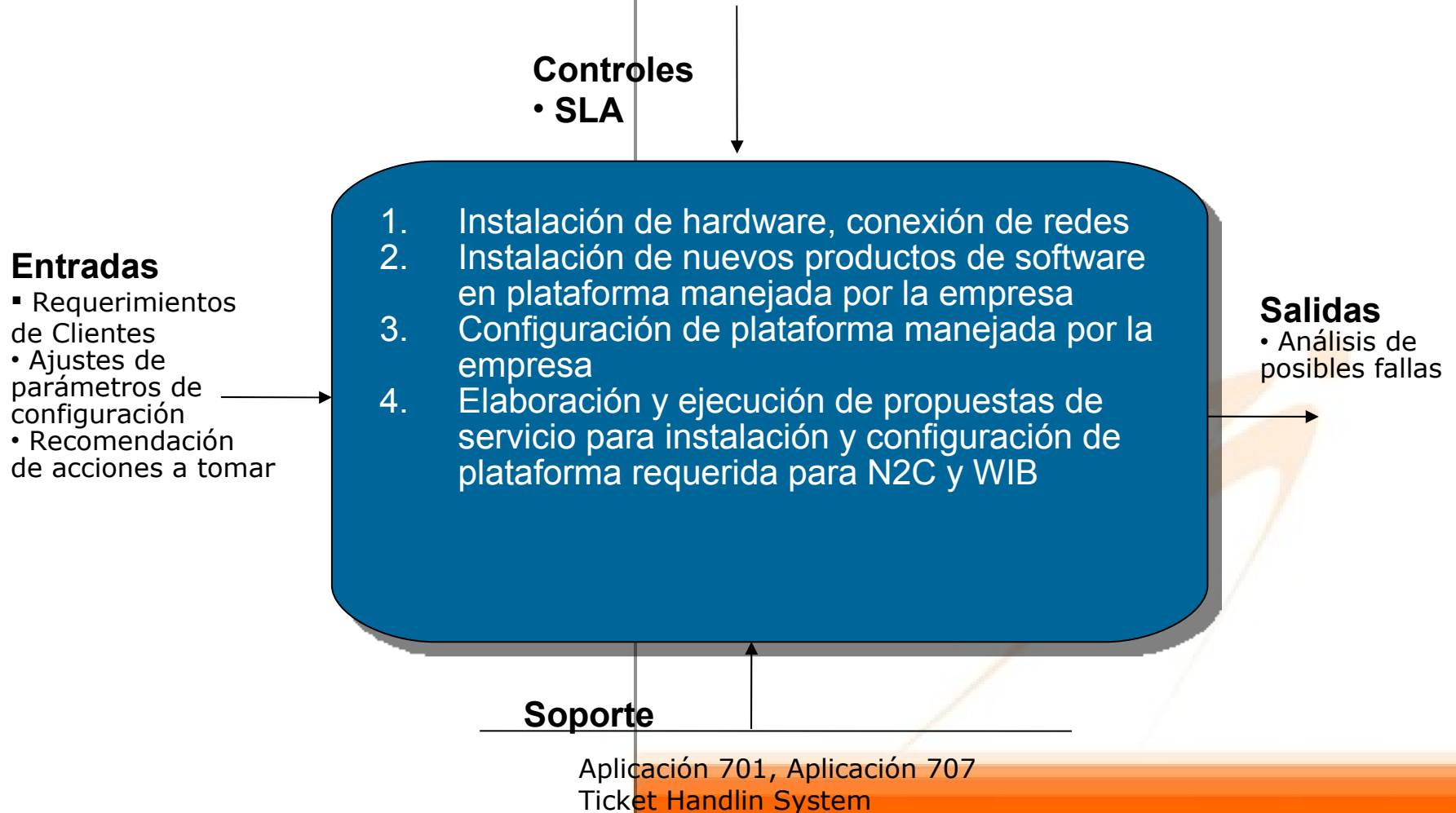


Proceso: Instalación y Configuración de Plataforma



OMS- Operación y Soporte

Proceso: Soporte y Mantenimiento Técnico

- Métricas de: Fallas atendidas por persona/mes
Requerimientos atendidos por persona/mes

Controles

Entradas

- Requerimientos
- Fallas
- Solicitud de soporte
- Recomendación de instalación y/o actualización de productos
- Recomendación Ajustes de parámetros de configuración

1. Corrección de fallas: servidor, de conexión, de correo
2. Creación de aplicaciones
3. Manejo de autorizaciones a usuarios (aplicaciones, mensajería)
4. Migraciones y Control de versiones de software: kernel, aplicaciones
5. Control de hostings
6. Control de licencias
7. Soporte a usuarios relacionados con: Uso de aplicación, accesos a plataforma, manejo de correos
8. Documentación de fallas

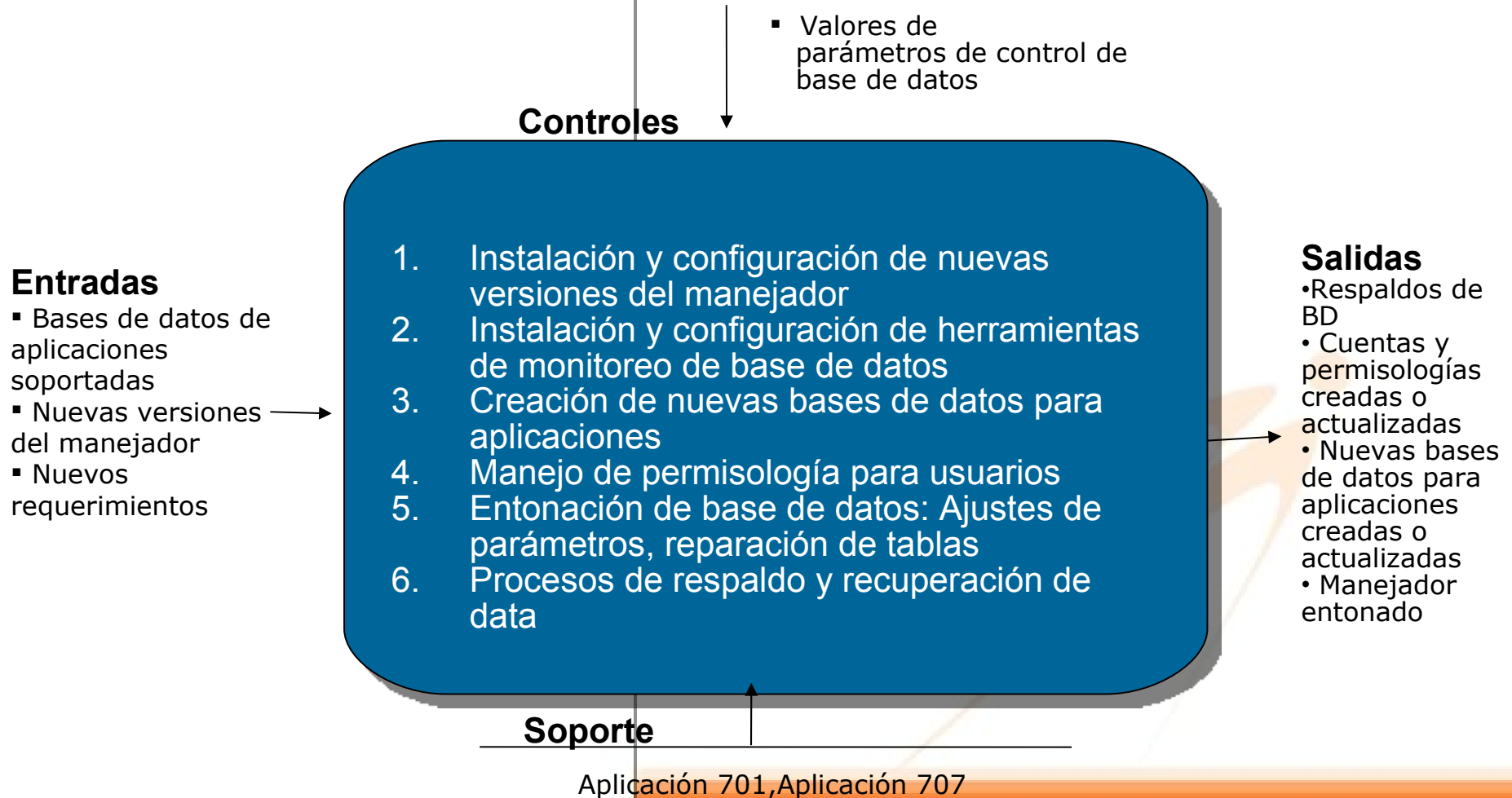
Salidas

- Soporte dado
- Fallas superadas
- Requerimientos satisfechos
- Documentación

Soporte

Aplicación 701 Requerimientos
Aplicación SCM

Proceso: Administración de Base de Datos



OMS- Operación y Soporte

Proceso: Gerencia de Activos

Controles

.

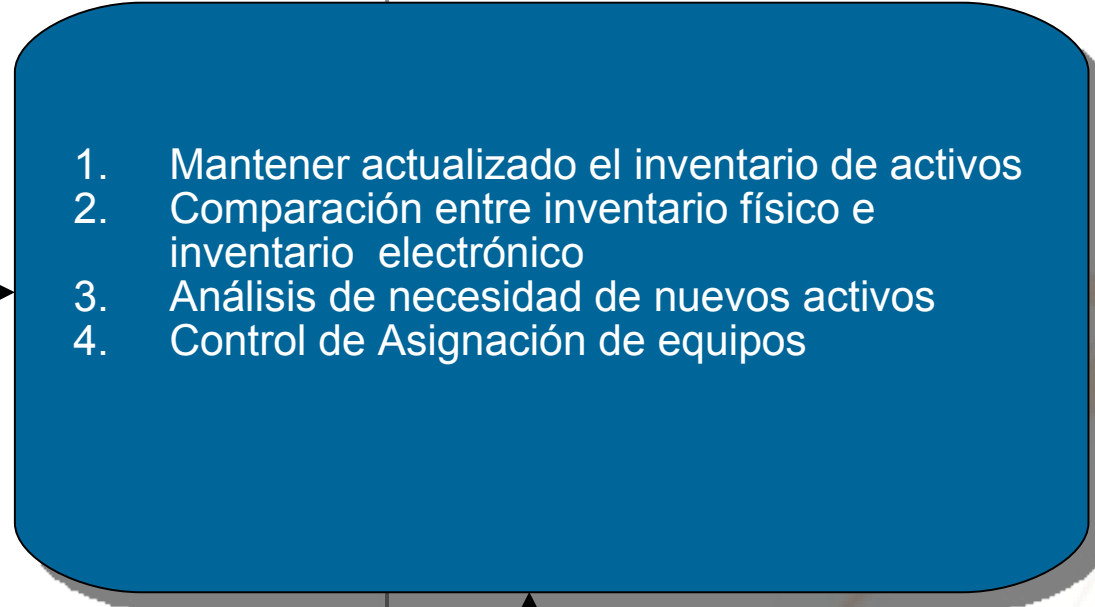


Salidas

- Inventario de activos actualizado
- Asignación de Activos
- Informar aXXX de necesidad de compra de activos



1. Mantener actualizado el inventario de activos
2. Comparación entre inventario físico e inventario electrónico
3. Análisis de necesidad de nuevos activos
4. Control de Asignación de equipos



Soporte



Aplicación 701 Empleado, Activos, Tabla Técnica

Entradas

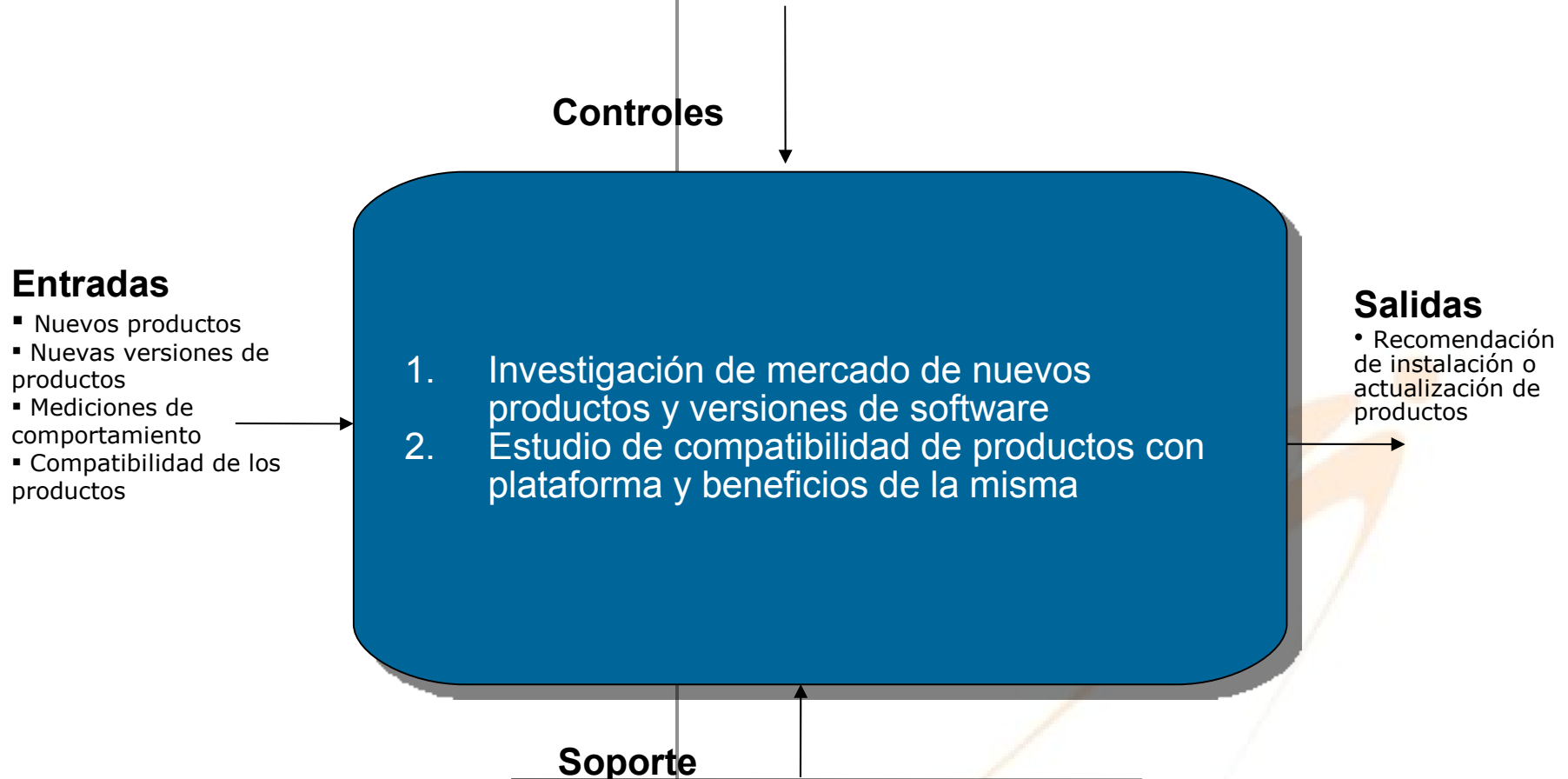
- Equipos tecnológicos de la empresa
- Requerimiento de activos



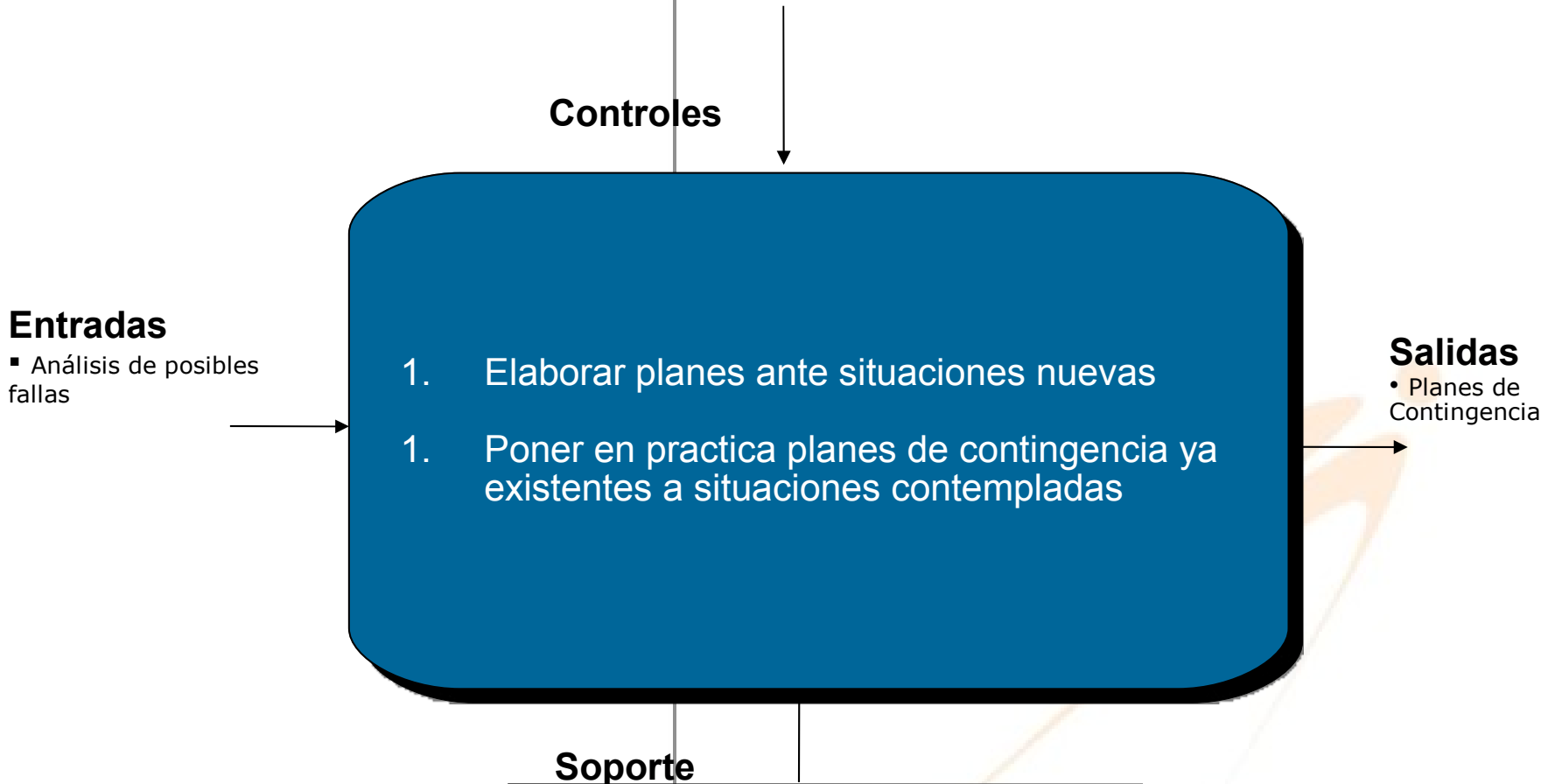
Proceso: Entonación de Plataforma



Proceso: Gerencia de Herramientas de Software



Proceso: Contingencia



OMS- Mantenimiento Aplicaciones

Proceso: Gerencia de Acuerdos de Niveles de Servicio

- Métricas de : horas/mes de mantenimiento ofrecido por cliente
 - Horas/mes de fallas por aplicación en mantenimiento
 - Tiempo de atención por fallas

Controles

Entradas

- Requerimientos macros del cliente
- Tarifas de GWT
- Contratos de Mantenimiento
- Licencias de Software
- Acuerdos de Hosting

1. Elaboración de contratos de Mantenimiento
2. Elaboración de contratos de licencias
3. Elaboración de contratos de hosting
4. Control de los acuerdos de niveles de servicio ofrecidos por cliente
5. Control de las licencias de software por cliente
6. Control de acuerdos de hosting por cliente

Salidas

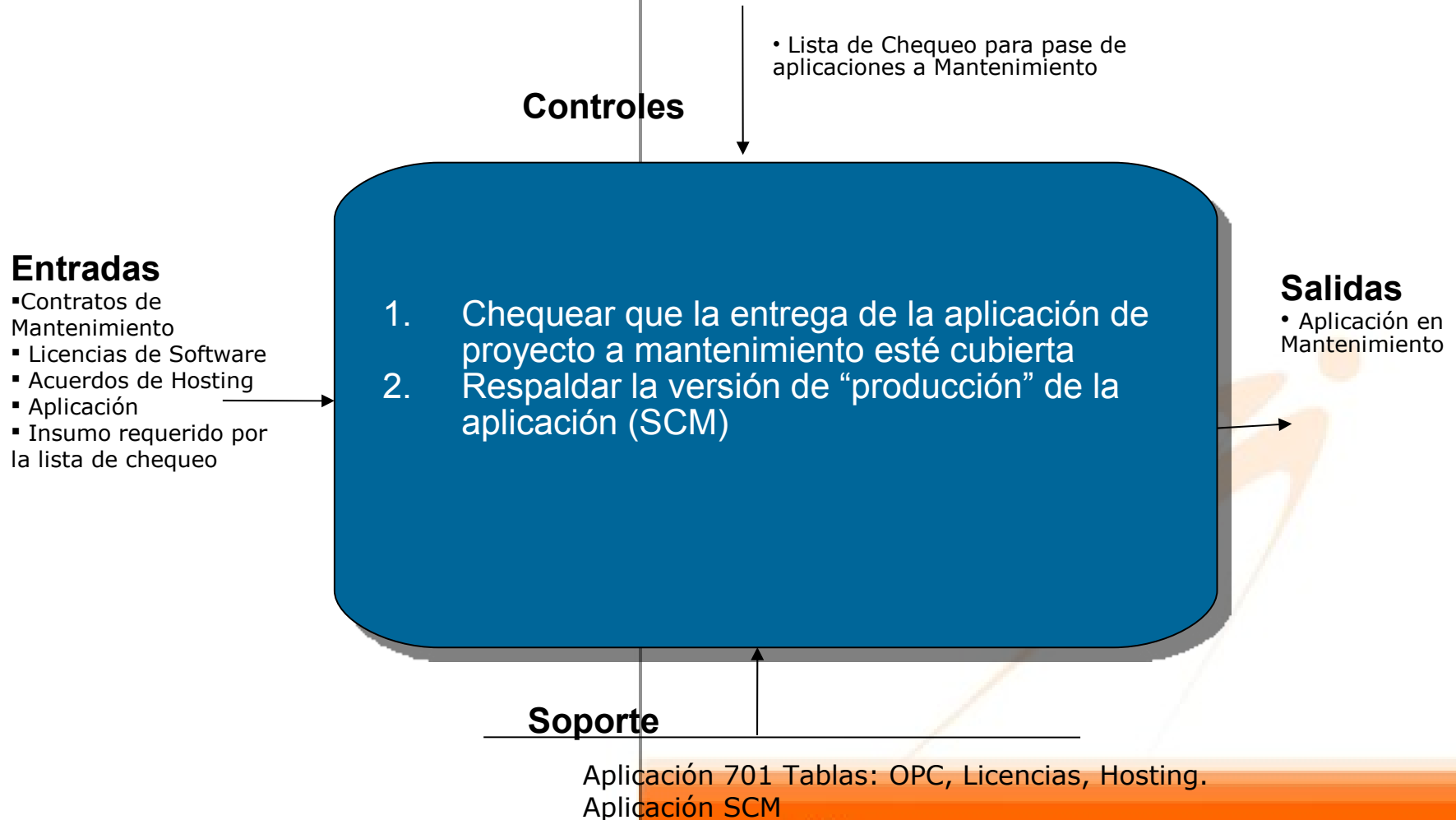
- Contratos de Mantenimiento
- Contratos de licencias
- Contratos de hosting
- Informe mensual por cliente-aplicación de atención

Soporte

Aplicación 701 OPC, Licencias, Hostings

OMS- Mantenimiento Aplicaciones

Proceso: Pase a Mantenimiento de Aplicaciones



OMS- Mantenimiento Aplicaciones

Proceso: Mantenimiento y Soporte

- Contrato de Mantenimiento
- Métricas de :
 - Número de solicitudes recibidas en un mes por aplicación y por cliente
 - horas totales de atención de la solicitud en un mes por aplicación y por cliente

Controles



Entradas

- Solicitud



1. Identificación de la solicitud (requerimiento/falla/soporte)
2. Análisis del requerimiento/falla/soporte
3. Definición del entregable
4. Estimación de tiempo de la solución (debe estar de acuerdo a los SLA)
5. Asignación de recurso para el desarrollo solución
6. Prueba de la solución, certificada por usuario
7. Manejo de versiones por cambio en la solución
8. Puesta en producción
9. Adiestramientos a usuario final por ajuste o nueva funcionalidad

Salidas

- Solución puesta en producción o soporte dado
- Especificaciones para facturar



Soporte



Aplicación 701 Requerimientos
Aplicación SCM