

# **Servicio Corporativo Oracle en NAOS 3**

Presentación General  
Descripción  
Fecha

# Índice

- Resumen de operaciones del servicio
- Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

# Resumen de operaciones del Servicio Corporativo Oracle

PROCESO	OPERACIÓN	Dirección Proyecto	Beneficiarios/Usuarios	Oracle ACS	CAU
Gestión de Accesos	Solicitar Acceso	X	X		X
Gestión de Incidencias	Notificar Incidencia		X	X	
	Presentar Queja o Sugerencia	X	X		
Gestión de Problemas	Registrar Problema			X	
Gestión de Peticiones	Formular Consulta Técnica		X	X	
	Solicitar Asistencia Especializada		X	X	
	Solicitar Peticion General	X	X		
	Convocar Reunión	X	X		
Gestión de Cambios	Proponer, evaluar, ejecutar y verificar cambio		X	X	
Gestión de Niveles de Servicio	Mejora del Servicio	X		X	
Gestión de Configuración	Registrar Configuración Elemento	X	X		
	Actualizar Configuración Elemento	X	X		

# Resumen de operaciones del Servicio Corporativo Oracle

- **Solicitar Acceso:** operación para que dinamizadores y responsables puedan solicitar modificaciones en las autorizaciones de acceso de su personal al SCO y recursos asociados al mismo (GCE, Guía de Contactos y Escaladas). Ejecutado por CAU.
- **Notificar Incidencia:** operación bajo la que los usuarios de la GCE pueden reportar incidencias en sus infraestructuras de productos Oracle incluidos en el alcance del SCO. Atendido por Oracle ACS.
- **Presentar Queja o Sugerencia:** operación bajo la que los dinamizadores y responsables pueden presentar quejas o sugerencias de mejora a la Dirección de Proyecto en relación al servicio recibido.
- **Registrar Problema:** operación gestionada internamente por Oracle ACS para la identificación de problemas que sean origen de la ocurrencia de una o varias incidencias
- **Formular Consulta Técnica:** operación bajo la que los usuarios de la GCE pueden formular consultas de carácter técnico al equipo Oracle ACS.
- **Solicitar Asistencia Especializada:** operación bajo la que los usuarios de la GCE pueden solicitar atención especializada por parte de Oracle ACS para acometer intervenciones, actuaciones o asistencias técnicas de carácter planificado (excepto reuniones).
- **Convocar reunión:** Operación para solicitar reuniones con el ACS, de cualquier tipo.
- **Solicitar Petición General:** operación bajo la que los usuarios de la GCE pueden formular consultas y peticiones generales a la Dirección de Proyecto que estén relacionadas con la gestión y alcance del contrato

# Resumen de operaciones del Servicio Corporativo Oracle

- **Proponer, evaluar, ejecutar y verificar cambio:** operación bajo la que Oracle ACS registrará proactivamente propuestas de cambio como recomendaciones para que los organismos las apliquen en sus infraestructuras.
- **Mejora del servicio:** operación bajo la que la Dirección del Proyecto puede notificar al coordinador Oracle ACS cualquier evento que deba ser atendido para la correcta ejecución y mejora continua del servicio.
- **Registrar Configuración de Elemento:** operación que permite a los Gestores del Patrimonio de Activos Software Oracle iniciar, de oficio, la identificación y declaración de uso de Software Oracle desplegado en los distintos Organismos Beneficiarios, determinando una línea base.
- **Actualizar Configuración de Elemento:** operación bajo la que los usuarios de la GCE pueden solicitar una actualización de la configuración de los activos software Oracle de su organismo.

# Índice

- Resumen de operaciones del servicio
- Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

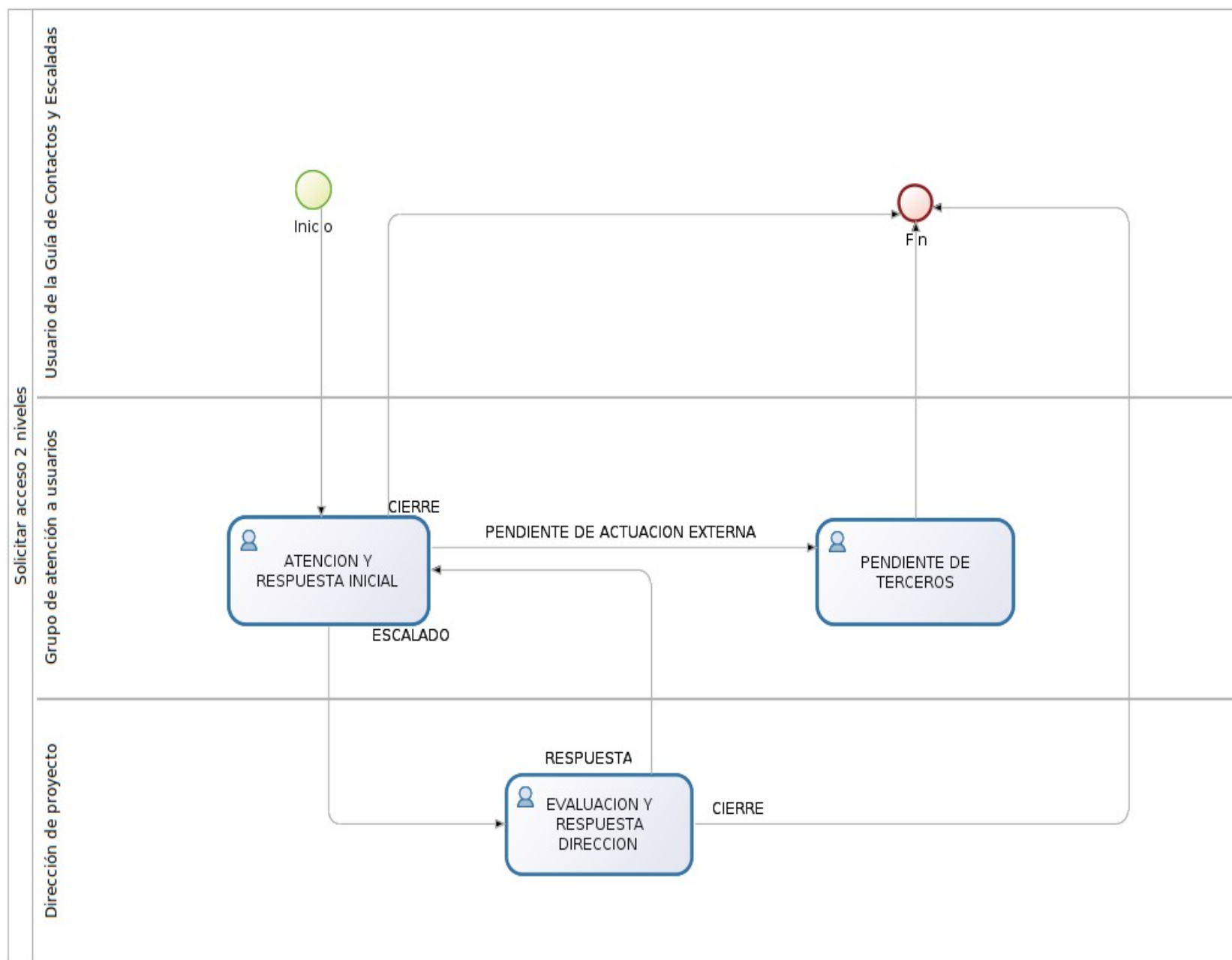
## Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

### **Solicitar Acceso**

- Esta operación será utilizada para registrar las peticiones relacionadas con las autorizaciones y modificación de accesos a los recursos del SCO.
- Está autorizada para aquellos usuarios que tienen rol Representante o Enlace Dinamizador en la Guía de Contactos y Escaladas del SCO.
- La petición de acceso a recursos Oracle principalmente estará basada en una modificación de los datos de la Guía de Contactos y Escaladas (alta, baja, modificación), la cual puede llevar implícita la modificación de acceso a los sistemas de información y otros recursos relacionados con el SCO (MOS, listas de correo, NAOS), aunque también puede consistir en solicitud de acceso específico al sistema de Gestión Documental del Proyecto.
- El actor principal responsable de atender esta operación será el CAU.

# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

## Solicitar Acceso





## Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

# Notificar Incidencia

- Operación que permite a los usuarios de la Guía de Contactos y Escaladas del SCO reportar la ocurrencia de incidencias técnicas que afectan a la infraestructura de software Oracle de su organismo.

Una incidencia técnica debe entenderse como la reproducción real de un mal funcionamiento del producto.

El actor principal responsable de atender esta operación será el equipo de técnicos Oracle ACS (Soporte Avanzado).

- Parámetros de entrada durante el registro del tique:
  - Sistema de información / Servicio / Aplicación \*: Campo de texto
  - Nombre de instancia (BBDD): Campo de texto
  - Producto / tecnología \*: Lista de Valores

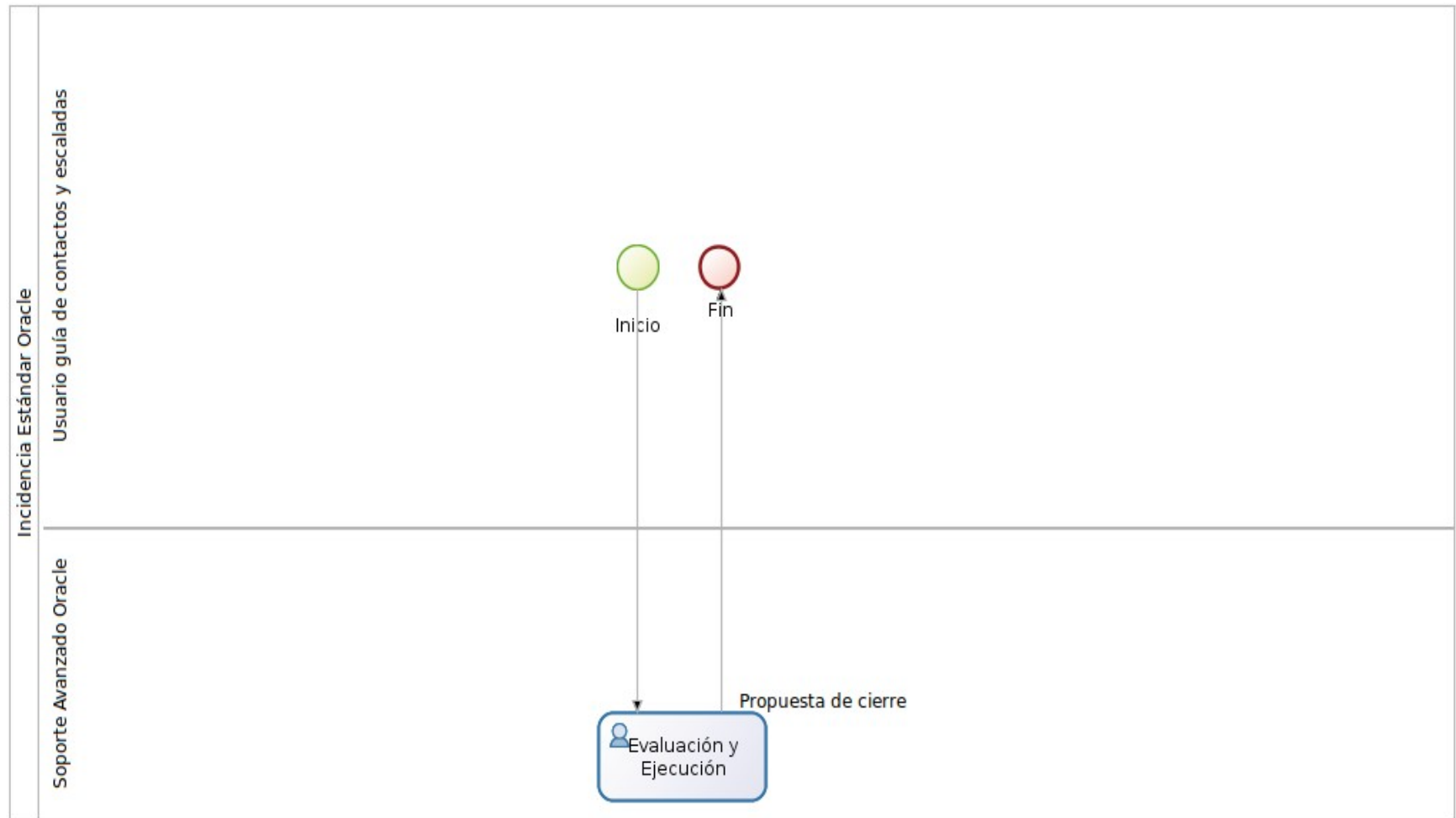
# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

## **Notificar Incidencia**

- Parámetros a informar internamente
  - Otro producto: Campo de texto
  - Motivo de la solicitud \*: Lista de Valores
    - Errores/problemas en Administración básica de productos Oracle
    - Errores/problemas en Administración avanzada de productos Oracle
    - Asociadas al producto (BUGS, problemas de producto)
    - Cambios de plataforma HW o SO
    - Migración o actualizaciones de productos Oracle
    - Modificaciones en la aplicaciones que hacen uso de productos Oracle
    - Problemas de Rendimiento
    - Otros
  - Medio de resolución \*: Lista de Valores
    - Remoto
    - Presencial
  - Horario \*: Lista de Valores
    - 8x5 (valor por defecto)
    - 24x7

# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

## Notificar Incidencia

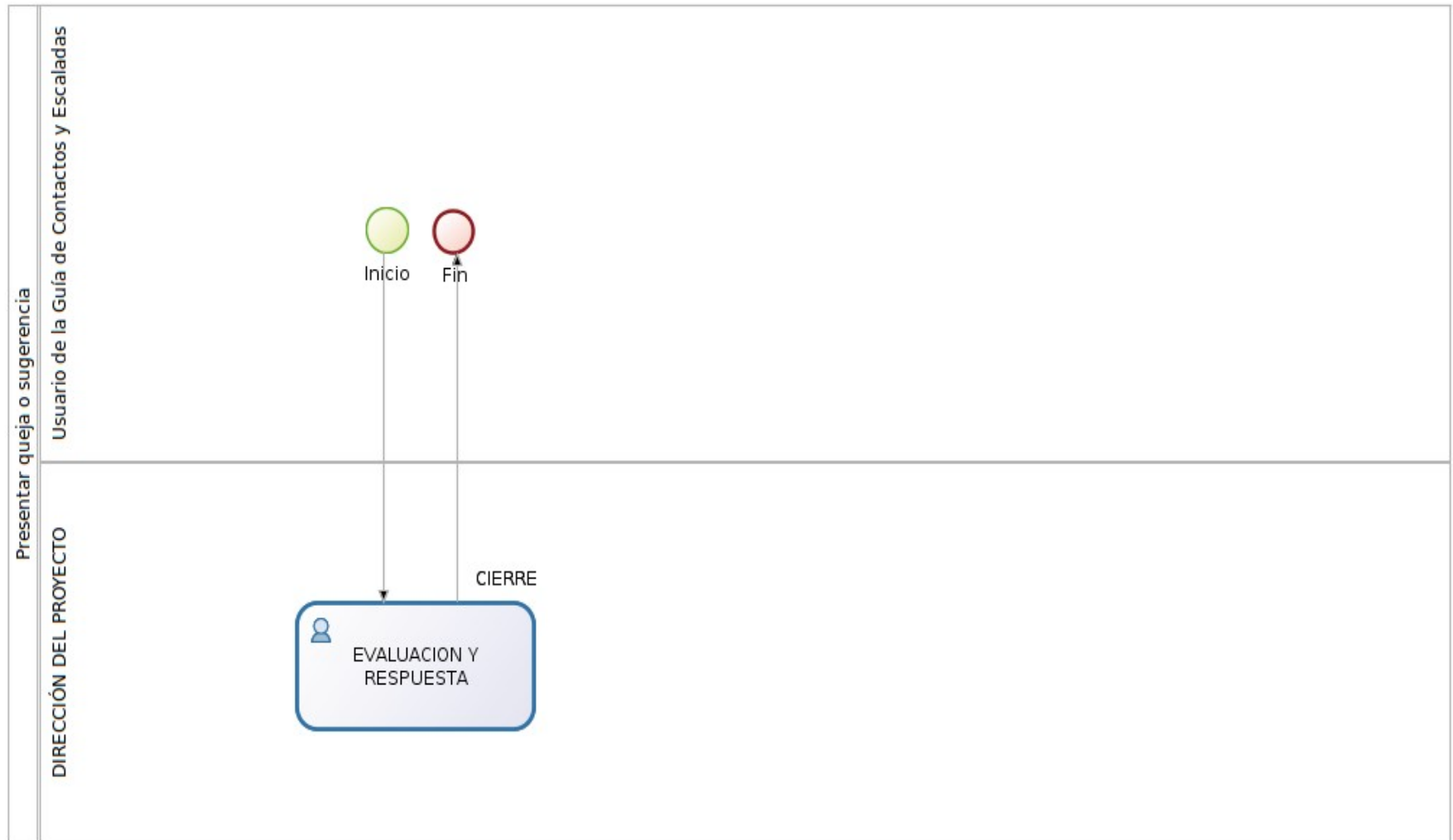


## **Presentar queja o sugerencia**

- Esta operación proporciona un canal al grupo de dinamizadores y representantes del SCO a través del cual poder realizar sugerencias de mejora o presentar quejas o disconformidades en relación a la prestación del servicio que reciben.
- El actor principal responsable de esta operación será la Dirección de Proyecto del SCO.

# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

## Presentar queja o sugerencia



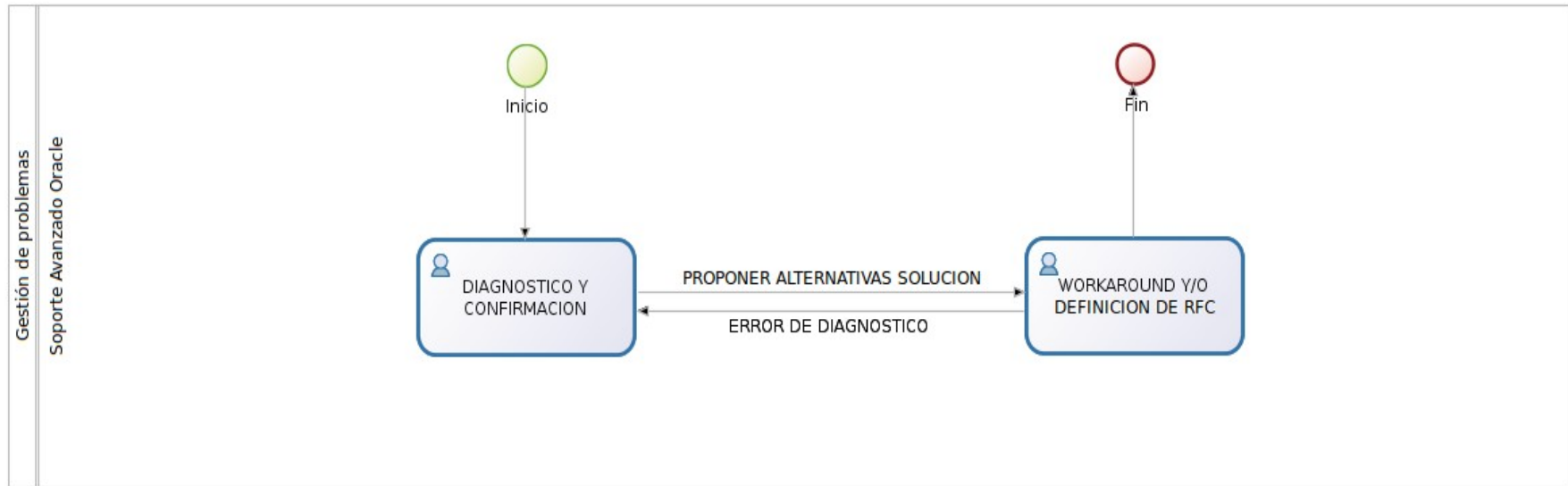
## **Registrar Problema**

- Operación gestionada internamente por el equipo de técnicos Oracle ACS (Soporte Avanzado).

Se utilizará esta operación para registrar un problema, que es la causa de la aparición de uno o más incidentes, con el objetivo de que se investigue y proponga una solución, la cual puede ser un workaround o una solución definitiva. Se debe relacionar el problema con las incidencias previas registradas que estén relacionadas con el mismo. Asimismo puede requerir la identificación de cambios sobre la infraestructura Oracle.

# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

## Registrar Problema



# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

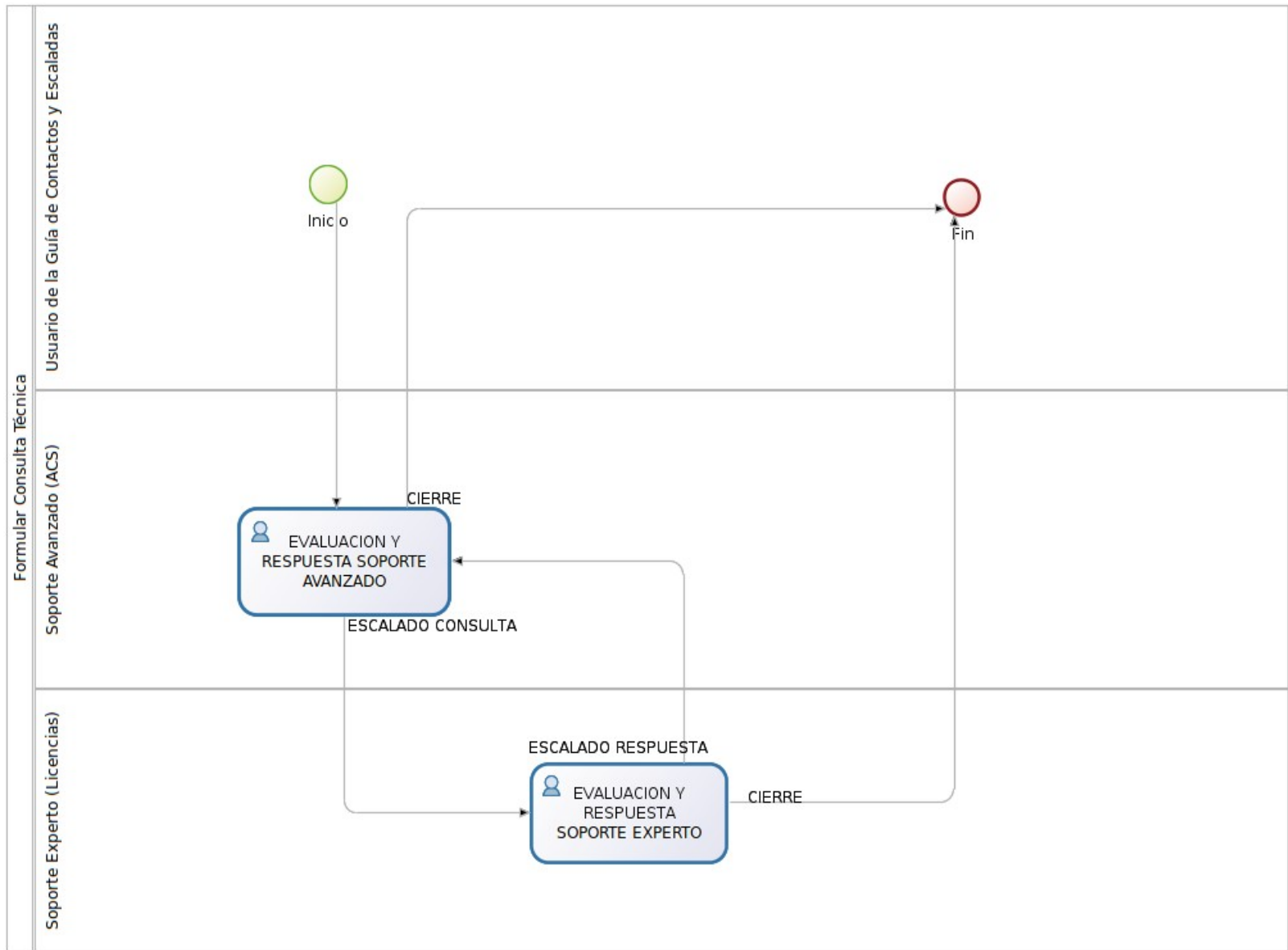
## **Formular Consulta Técnica**

- Esta operación será invocada por:
  - Los usuarios de la Guía de Contactos y Escaladas del SCO cuando requieran formular consultas de carácter exclusivamente técnico sobre las características, funcionamiento, parametrización, etc. de los productos de SW Oracle incluidos en el contrato.
  - La Dirección de Proyecto para formular consultas sobre licenciamiento de productos
- El actor principal responsable de esta operación será el equipo de técnicos Oracle ACS (Soporte Avanzado).
- Parámetros de entrada durante el registro del tique:
  - Sistema de información / Servicio / Aplicación \*: Campo de texto
  - Nombre de instancia (BBDD): Campo de texto
  - Producto / tecnología \*: Lista de Valores
- Si entra una consulta de usuarios relacionada con licenciamiento se deberá retipificar el tique y pasarlo a la operación “Petición General”. Solo las consultas de licenciamiento que vengan de la Dirección de proyecto podrán ser tramitadas a través de esta operación y escaladas a la segunda fase.



# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

## Formular Consulta Técnica



NOTA: El escalado a Soporte Experto (licencias) únicamente será utilizado para peticiones realizadas por la Dirección de Proyecto bajo esta operación

# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

## **Solicitar Asistencia Especializada**

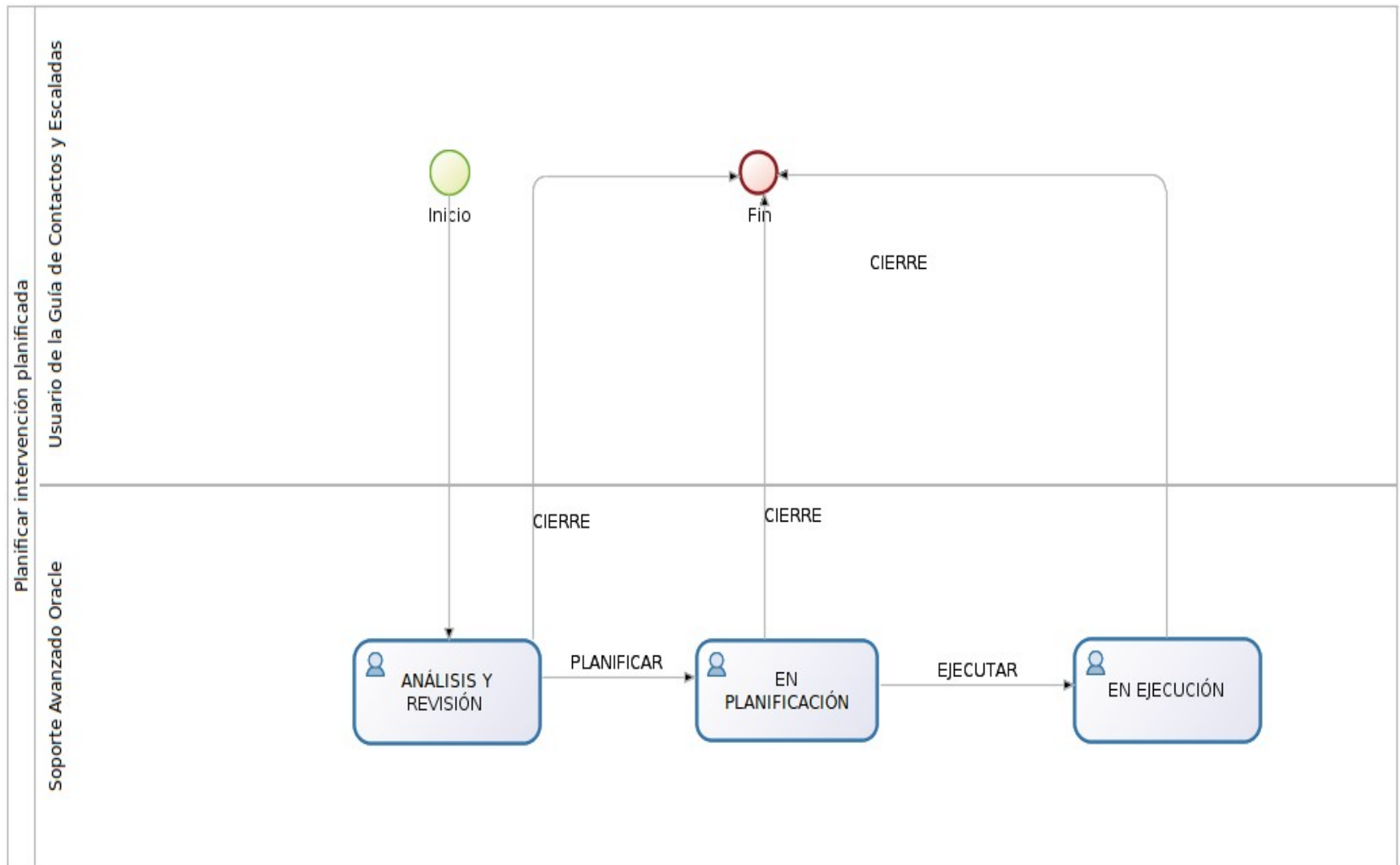
- Bajo esta operación los usuarios de la Guía de Contactos y Escaladas del SCO registrarán las solicitudes de atención especializada realizadas al equipo de técnicos de Oracle ACS para que éstos acometan intervenciones, actuaciones o asistencias técnicas de carácter planificado, ya sean en remoto o in-situ en el organismo.
- El actor principal responsable de esta operación será el equipo de técnicos Oracle ACS (Soporte Avanzado).
- Las intervenciones podrán venir definidas por el plan estratégico del organismo o haber sido propuestas por Oracle pero incorporadas igualmente al Plan de Soporte Personalizado tras su aprobación por el organismo.

En esta operación se registrarán casos como:

- Ejecución de revisiones de configuración, rendimiento, etc.
- Asistencia técnica (in-situ o no) para supervisión y soporte en intervenciones de carácter complejo
- Parámetros de entrada durante el registro del tique:
  - Sistema de información / Servicio / Aplicación \*: Campo de texto
  - Nombre de instancia (BBDD): Campo de texto
  - Producto / tecnología \*: Lista de Valores
- Se aplica la siguiente clasificación en función del tipo/naturaleza de la asistencia
  - Revisión de rendimiento
  - Revisión de configuración
  - Soporte a migración
  - Soporte a aplicación de parches
  - Soporte a instalación/configuración de producto
  - Soporte a pruebas
  - ATO
  - Formación/transferencia de conocimiento
  - Otros

# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

## Solicitar Asistencia Especializada



# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

## Convocar Reunión

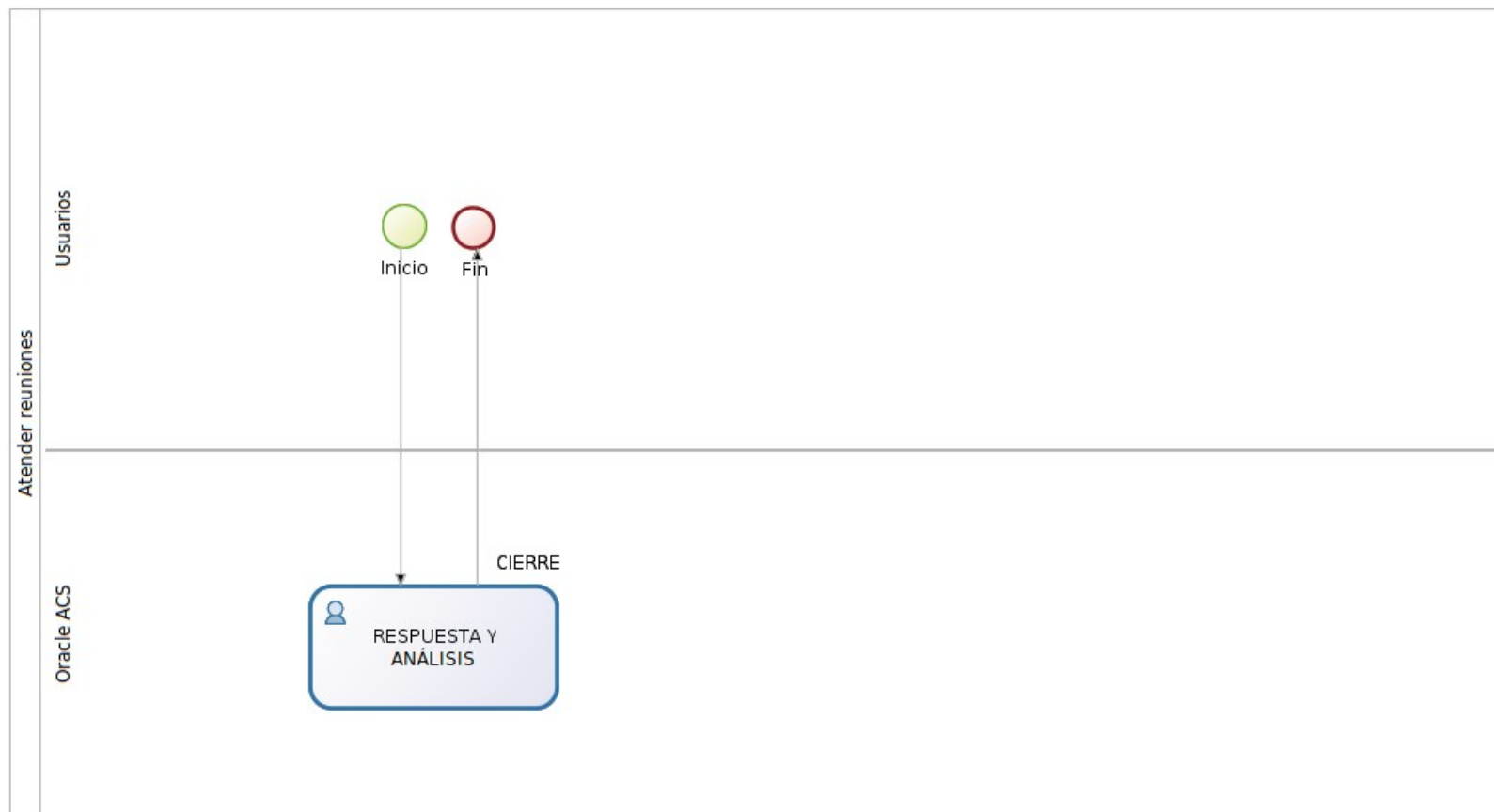
A partir de 1  
de Agosto 2015

- Bajo esta operación los usuarios de la Guía de Contactos y Escaladas del SCO registrarán las solicitudes de reunión con Oracle ACS.
- El actor principal responsable de esta operación será el equipo de técnicos Oracle ACS.
- Parámetros de entrada durante el registro del tique:
  - No dispone
- Se aplica la siguiente clasificación en función del tipo de la reunión
  - Técnica
  - Seguimiento
  - Plan de Soporte
  - Envío de Información
- Se aplica la siguiente clasificación en función del Medio de resolución:
  - Remoto
  - Presencial

# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

## Convocar Reunión

A partir de 1  
de Agosto 2015



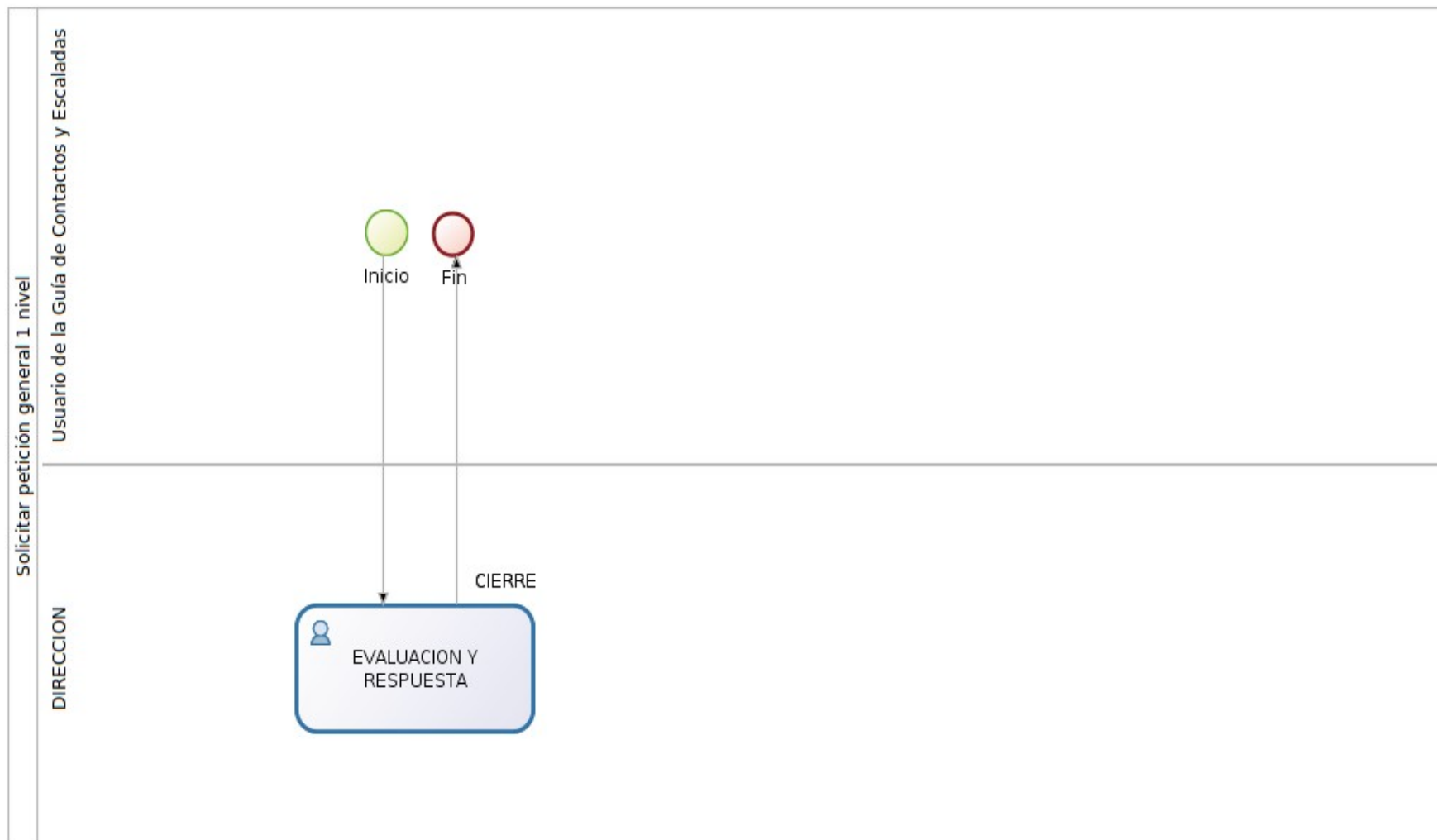
## Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

# **Solicitar Petición General**

- Esta operación estará disponible para los usuarios de la Guía de Contactos y Escaladas del Servicio Corporativo Oracle para que puedan realizar consultas y peticiones generales que estén más relacionadas con la gestión y alcance del contrato. En particular, entran dentro de esta operación casos como:
  - Consultas sobre licenciamiento
  - Solicitud de material de formación
- El actor principal responsable de esta operación será la Dirección de Proyecto del SCO.
- Parámetros de entrada durante el registro del tique:
  - Producto / tecnología \*: Lista de Valores

# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

## Solicitar Petición General



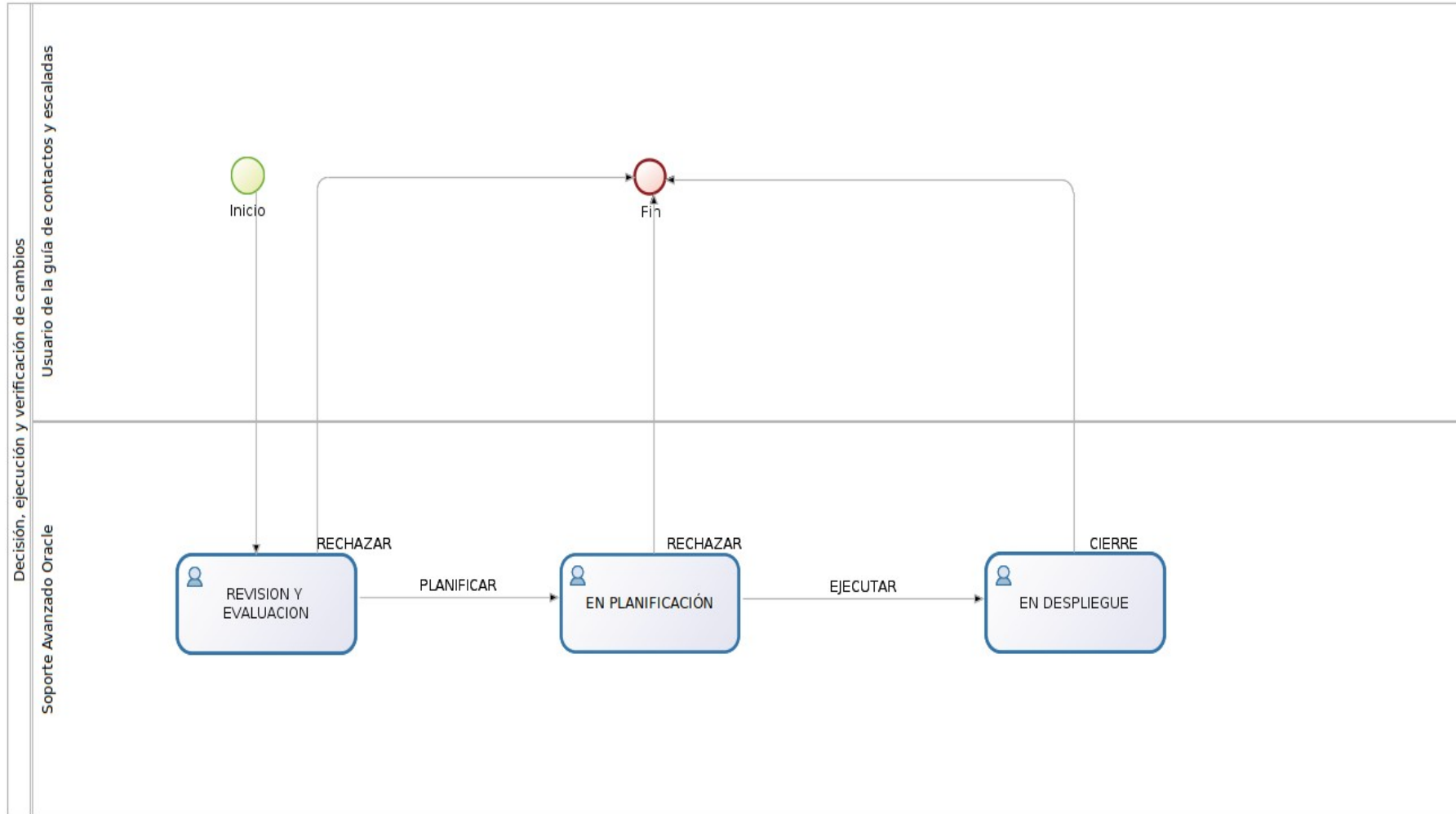
### **Proponer, evaluar, ejecutar y verificar cambio**

- Esta operación permite al equipo de ingenieros Oracle ACS registrar proactivamente propuestas de cambio a los organismos en relación a la aplicación de recomendaciones de carácter técnico que hayan identificado durante la resolución de incidencias y problemas, durante las intervenciones o asistencias, etc.
- Se aplica la siguiente clasificación de motivos de cierre:
  - Implementado por cliente
  - Solicitada Asistencia Especializada a Oracle
  - Descartado por cliente - Obsoleto
  - Descartado por cliente - Carece de recursos
  - Descartado por cliente - Otras prioridades
- Oracle ACS deberá periódicamente consultar con el organismo el estado de las propuestas de cambio para determinar la correcta clasificación en la herramienta de acuerdo a los motivos anteriores, y, en su caso, proceder al cierre.



# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

## Proponer, evaluar, ejecutar y verificar cambio

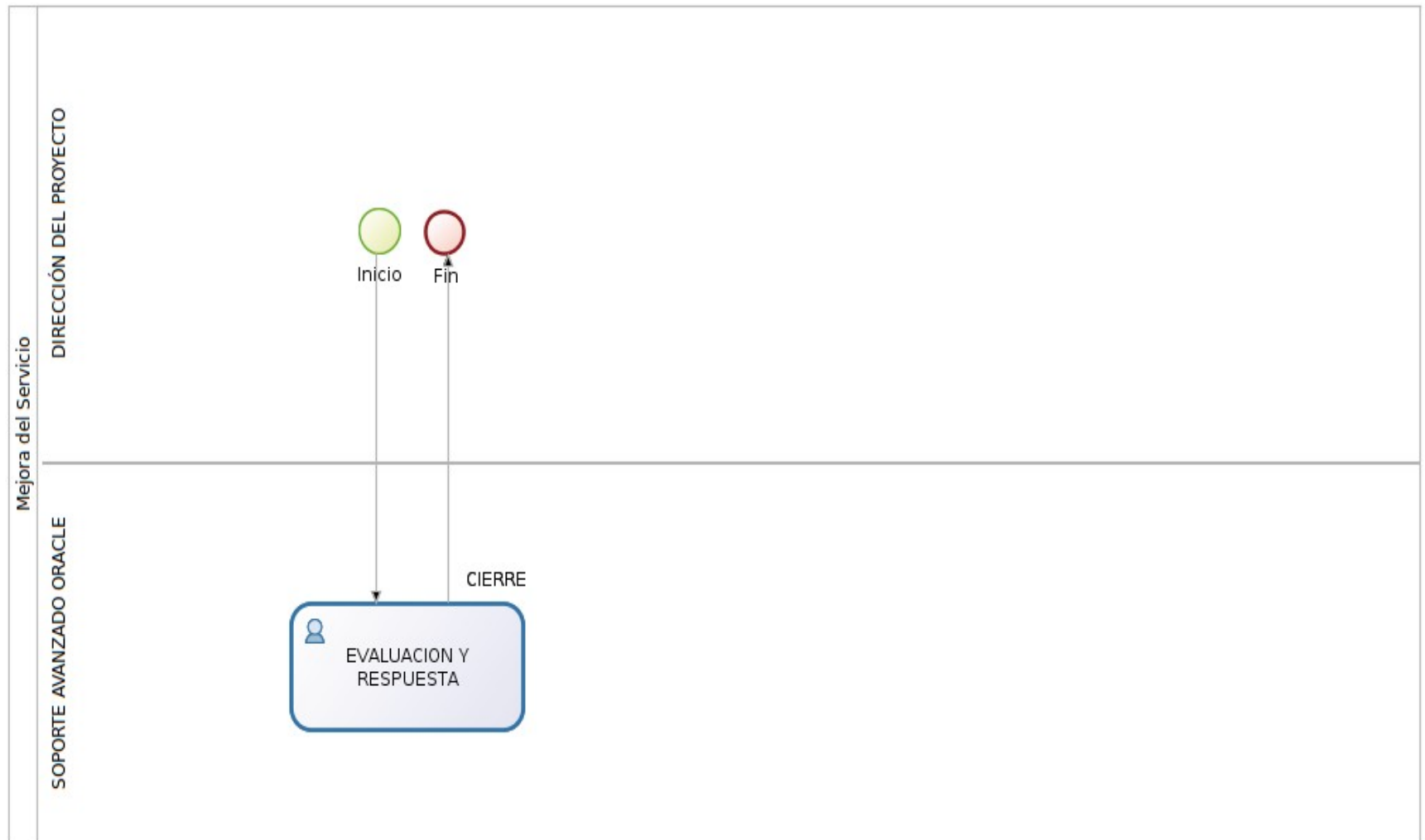


## **Mejora del Servicio**

- Operación utilizada para controlar la ejecución y mejora continua de Oracle.
- La Dirección de Proyecto del SCO utilizará esta operación para notificar al coordinador del equipo de técnicos de Oracle Soporte Avanzado cualquier evento que deba ser atendido para la correcta ejecución y mejora continua del servicio.

# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

## Mejora del Servicio



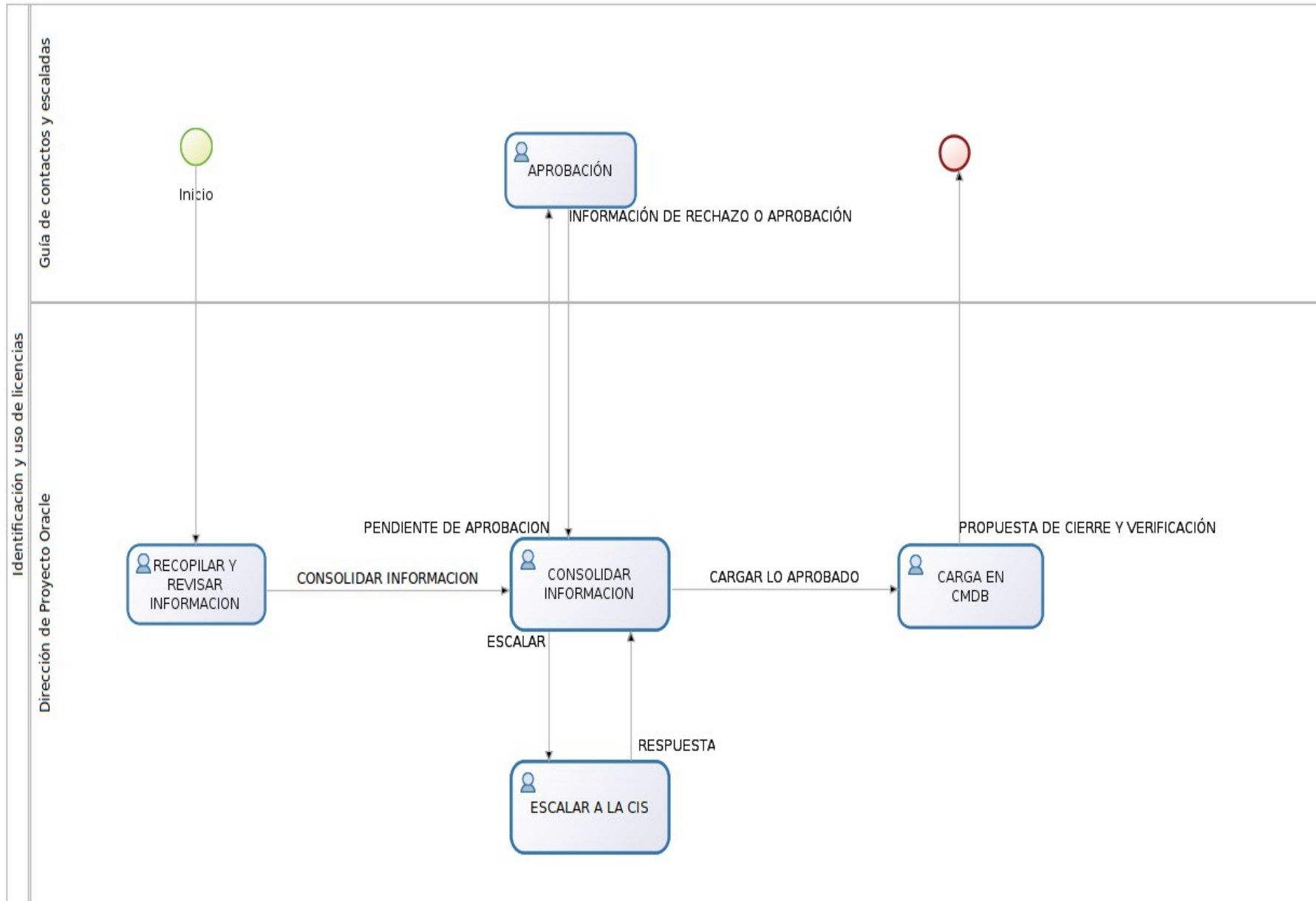
## Registrar Configuración Elemento (DE)

- Esta operación permite a los Gestores del Patrimonio de Activos Software Oracle iniciar, de oficio, la identificación y declaración de uso de Software Oracle desplegado en los distintos Organismos Beneficiarios.

Mediante esta operación se registra la **línea base** de productos SW Oracle declarada por un organismo en un momento determinado.

# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

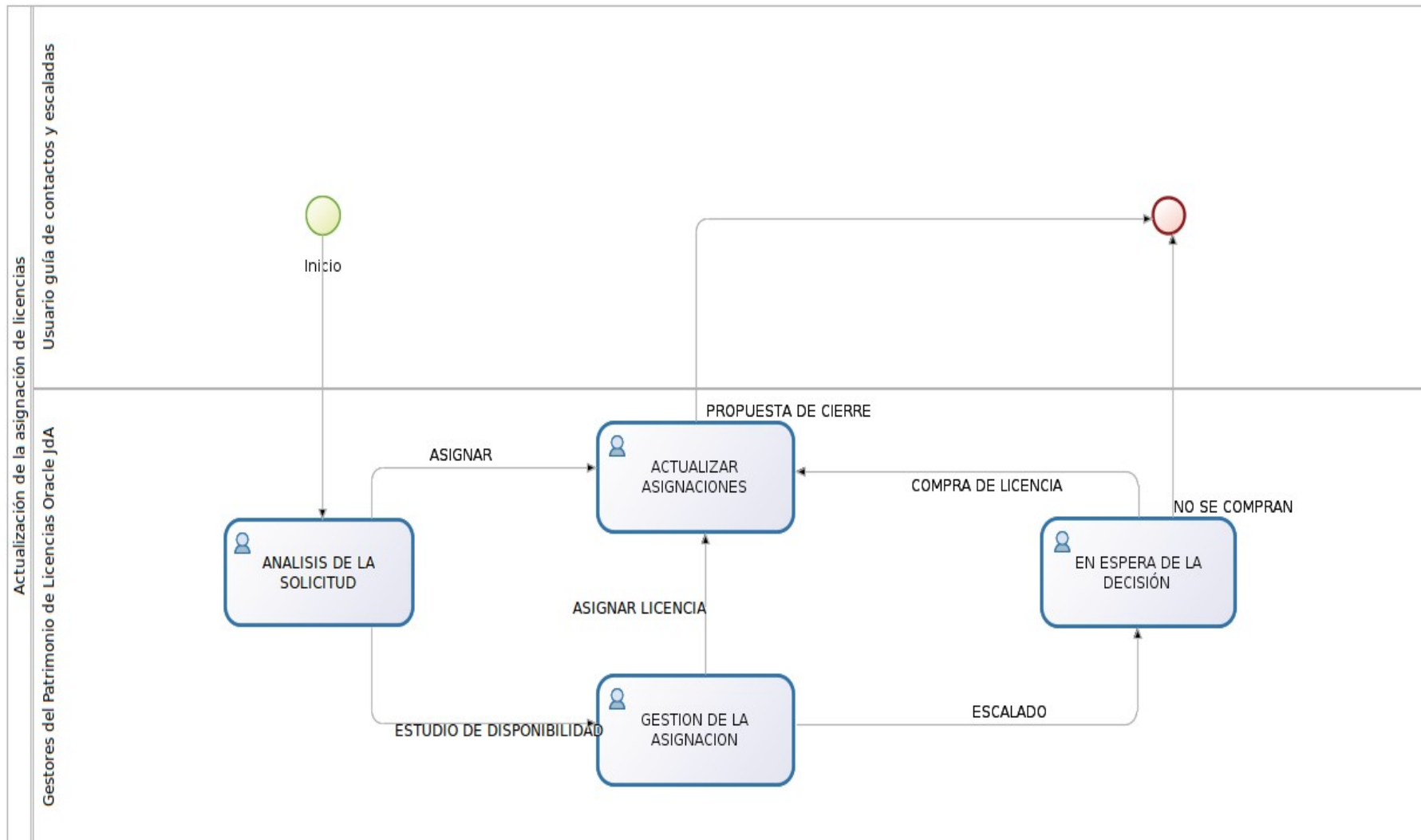
## Registrar Configuración Elemento (DE)



# Operaciones del Servicio Corporativo Oracle

## Actualizar Configuración Elemento

- Esta operación permite a cualquier actor incluido en la Guía de Contactos y Escaladas del SCO solicitar una **actualización** de la configuración de sus activos





JUNTA DE ANDALUCIA