


**CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

Dirección General de Política Digital

Informe Seguimiento del Servicio Corporativo Oracle

Informe de Progreso del 01/01/2015 al 31/01/2015

	Informe Seguimiento del Servicio Corporativo Oracle
	Informe de Progreso del 01/01/2015 al 31/01/2015

Hoja de Control del Documento

Información del Documento	
Título	Informe Seguimiento del Servicio Corporativo Oracle Informe de Progreso del 01/01/2015 al 31/01/2015
Nombre del fichero	DGPD IP-20150131-Seguimiento_ORACLE.odt

Control de Versiones			
Versión	Descripción de los cambios	Elaborado por	Fecha Elaboración
0.1	Elaboración inicial del documento	Lorenzo Varela / Laura Martínez	05/02/15
1.0	Revisión por la dirección del informe	Lorenzo Varela / Laura Martínez	10/02/15

Lista de Distribución	
Apellidos, Nombre	Cargo / Función
Gamero, Amparo	Dirección del Proyecto, Junta de Andalucía
Martinez, Laura	Oficina Técnica, Junta de Andalucía
Varela, Lorenzo	Oficina Técnica, Junta de Andalucía
Gómez, José María	Gerente Cuenta, Oracle
Calvo, Agustín	Gerente Cuenta, Oracle

Índice

1. OBJETIVOS.....	4
2. SEGUIMIENTO DE TAREAS DE MEJORA DEL SERVICIO.....	5
3. ESTADÍSTICAS DE SEGUIMIENTO.....	6
3.1. Resumen Ejecutivo.....	6
3.2. Tiques Abiertos - Por Operación.....	6
3.3. Estadísticas Operación "Notificar Incidencia".....	8
3.3.1. Análisis de demanda/efectividad "Notificar Incidencia".....	9
3.3.2. Análisis de ANS de Incidencias.....	9
3.3.3. Análisis de criticidad.....	9
3.4. Estadísticas Operación "Formular Consulta Técnica".....	10
3.4.1. Análisis de demanda/efectividad "Formular Consulta Técnica".....	10
3.4.2. Análisis de ANS de Consultas.....	10
3.5. Estadísticas Operación "Solicitar Asistencia Especializada".....	11
3.5.1. Análisis de demanda/efectividad "Solicitar Asistencia Especializada".....	11
3.5.2. Análisis del Parámetro "Tipo/ Naturaleza de Asistencia".....	11
3.6. Estadísticas Operación "Proponer, evaluar, ejecutar y verificar cambio".....	12
3.6.1. Análisis de demanda/efectividad "Propuestas Cambio".....	12
3.6.2. Análisis del Parámetro "Motivo de Cierre".....	12
3.7. Análisis del Parámetro "Motivo de la Solicitud".....	13
3.8. Análisis del Parámetro "Producto/Tecnología".....	14
3.9. Análisis del Parámetro "Medio de Resolución".....	15
3.10. Análisis del Parámetro "Horario".....	15
4. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS CON VALORES ANORMALES.....	16
5. OTROS ASPECTOS Y ACTIVIDADES DEL CONTRATO.....	17
6. ANEXOS.....	18
6.1. Tareas de Mejora del Servicio.....	18

1. Objetivos

El objeto de este documento es llevar a cabo el seguimiento correspondiente al periodo del informe sobre los trabajos desarrollados por el proveedor Oracle dentro del Contrato de Servicios y Licencias Oracle para la Junta de Andalucía 2014-2016. Así mismo se mostrarán los datos correspondientes del periodo en una comparativa con el acumulado del contrato completo.

En el apartado 2 Seguimiento de Tareas de Mejora del Servicio se realiza un seguimiento sobre los tickets correspondientes a la operación “Mejora del Servicio” registrados en NAOS por la Dirección de Proyecto para que sean atendidos por el proveedor Oracle y que consisten en identificación de elementos de mejora en la operación del servicio a los que es necesario dar respuesta y que deben ser aplicados en los procedimientos del día a día.

En el punto 3 Estadísticas De Seguimiento se tratan las estadísticas más destacadas de los meses que van desde el inicio del contrato 30/11/2014 hasta el último día del mes en estudio(para este informe el 31/01/2015).

En el apartado 4 ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS CON VALORES ANORMALES se tratan los datos detallados de algunas de las estadísticas, que destacan por sus valores y sobre los que se tendría que discutir para mejorar la información que nos proporcionan.


En el apartado 5 OTROS ASPECTOS Y ACTIVIDADES DEL CONTRATO se expondrán otras actividades y asuntos relevantes en el periodo de estudio a tratar con el proveedor Oracle. Ej: reunión de arranque, transferencias de conocimiento, etc.

2. Seguimiento de Tareas de Mejora del Servicio

En función de los tiques, estos son los acuerdos a los que se han llegado.

- **Asistencias Especializadas con “Tipo/Naturaleza de Asistencia = Reunión”:** Tiques bajo la operación ¿Solicitar Asistencia Especializada? que tienen el valor de Tipo/Naturaleza de Asistencia a “REUNIÓN PRESENCIAL” Al ser tan solo un 3%, parece insuficiente. Se debe analizar si pueden estar manteniéndose reuniones que no quedan registradas. Más información en el informe de seguimiento de Noviembre.
- **Cuidar los mensajes de cierre y cuando cerrarlos:** Como en el tique SLA-200251 se indica, hay que tener en cuenta, en los comentarios, cual es la causa de cierre de un tique y quien es el que lo cierra.
- **Gestión de tiques abiertos por largo periodo:** En la pasada reunión de seguimiento del día 15/01/15, se llegó al siguiente acuerdo y compromiso por parte de Oracle: 1) Oracle va a revisar los tiques que llevan más tiempo abiertos 2) Oracle va a plantear un protocolo para ver el mecanismo de "cierre administrativo" de estos tiques de incidencia. Relacionarlo con el uso de la operación "Registrar Problema" para las incidencias que así lo requieran. El objetivo es limitar el tiempo que los tiques, especialmente de tipo "incidencia" y "consulta", permanecen abiertos en el sistema. Registramos este tique para el seguimiento de esta tarea
- **Revisar plantilla recogida información Planes Soporte:** Tal como quedamos en la reunión del 15/01, por favor revisad la plantilla que utilizaremos para la recogida de información sobre previsión de actuaciones para el año 2015 sobre las infraestructuras oracle de los organismos. Deportarnos por aquí cualquier cambio que propongáis incluir. Habíais comentado que al menos debíais revisar la lista de tipos de actuaciones. Por favor incluid toda aquella información que necesitáis para elaborar las previsiones y planificación anual de planes de soporte. Gracias.

Ver ANEXO (6.1 Tareas de Mejora del Servicio).

 JUNTA DE ANDALUCÍA <small>CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</small>	Informe Seguimiento del Servicio Corporativo Oracle
	Informe de Progreso del 01/01/2015 al 31/01/2015

3. Estadísticas De Seguimiento

3.1. Resumen Ejecutivo

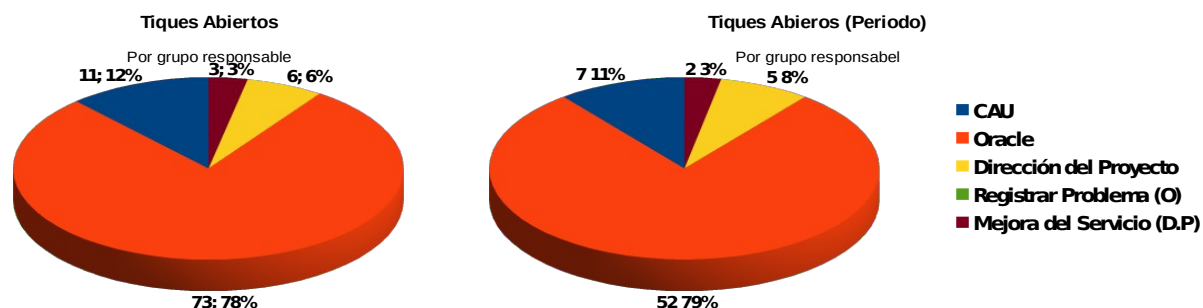
ESTADÍSTICA	RESULTADO
Estadística Por Operación	
Tiques Abiertos – Por Operación	OK
Operación “Notificar Incidencia”	
Demanda/Efectividad “Incidencias”	NO OK
ANS Incidencias	OK
Operación “Formular Consulta Técnica”	
Demanda/Efectividad “Consultas”	OK
ANS Consultas	OK
Operación “Solicitar Asistencia Especializada”	
Demanda/Efectividad “Asistencias Especializadas”	OK
Análisis del Parámetro “Tipo/Naturaleza de Asistencia”	OK
Operación “Proponer, evaluar, ejecutar y verificar cambio”	
Demanda/Efectividad “Cambios”	OK
Análisis del Parámetro “Motivo de cierre”	OK
Análisis de Parámetros Horizontales	
Parámetro “Motivo de la Solicitud”	OK
Parámetro “Producto/Tecnología”	OK
Parámetro “Medio de resolución”	OK
Parámetro “Horario”	OK

3.2. Tiques Abiertos - Por Operación

A continuación se muestra la proporción de tiques abiertos en el periodo clasificados por operación¹. En esta gráfica se incluyen todas las operaciones

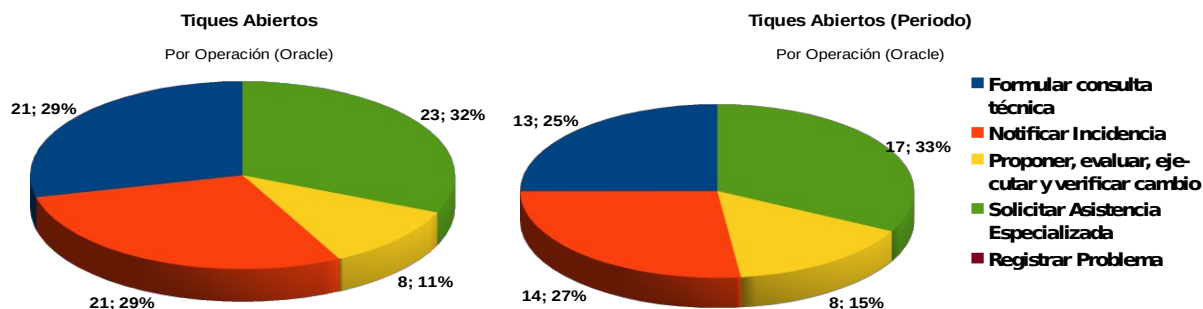
¹ a la derecha aparecen los datos acumulados desde el día 30/11/2014 y a la izquierda los datos correspondientes a enero del 2015

disponibles en el servicio, independientemente del equipo que esté encargado de atenderlas.



La mayoría de las operaciones están atendidas por Oracle.

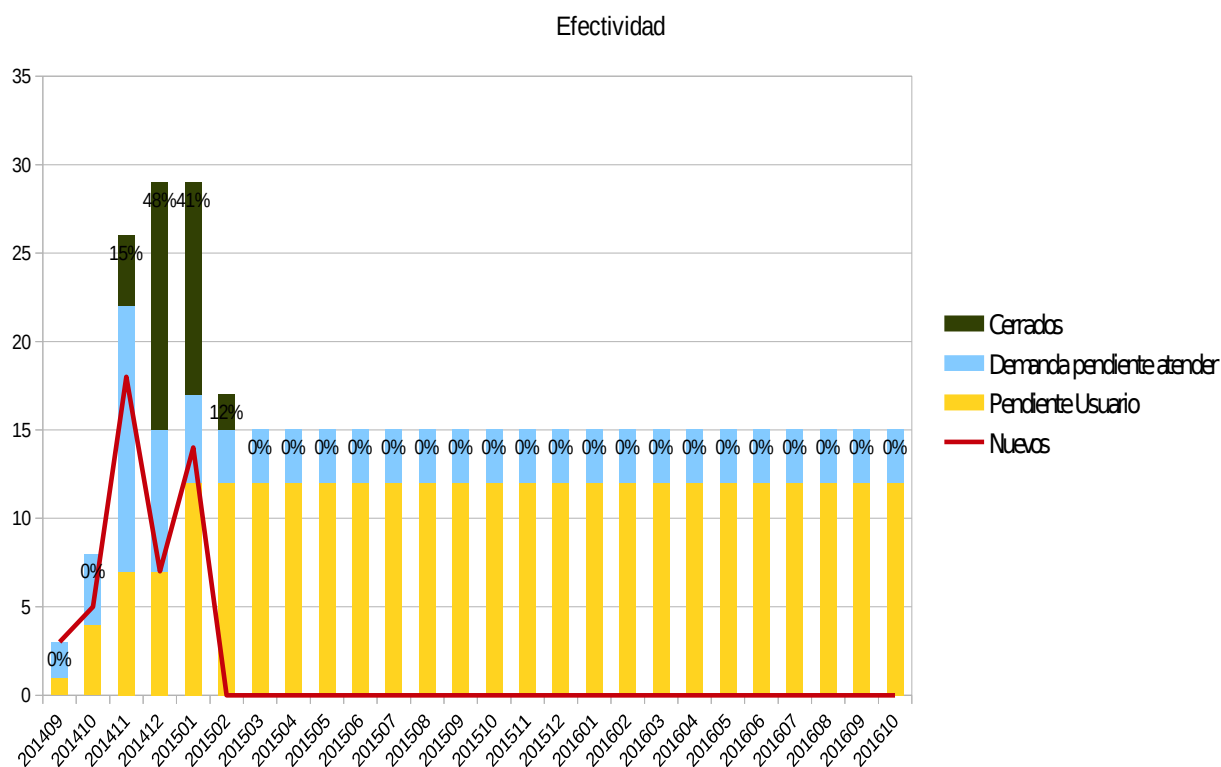
En la siguiente gráfica únicamente se representan las operaciones que atiende el proveedor Oracle dentro del servicio.



Destacar, que los tiques abiertos para Notificar incidencia y para Solicitar Asistencia Especializada, son el 60% de los tiques abiertos. El reparto de tiques en el mes de Enero, es proporcionalmente similar al reparto que se ha obtenido en lo que va desde el principio del contrato.

La mayoría de los tiques se encuentran repartidos entre las Notificaciones de Incidencia y la Solicitud de Asistencia Especializada.


3.3. Estadísticas Operación "Notificar Incidencia"



En el mes de Enero ha crecido el número de tiques que permanecen abiertos. En este mes también se ha producido un incremento de los tiques nuevos, con respecto a al mes anterior. Destacar el los tiques que llevan abiertos desde hace ya más de dos meses y están en pendiente de usuario:

Existen muchos tiques con más de dos meses en Pendiente de usuarios.

#	Org.	Titulo de la Actividad	Nota
101098	SSPA	Problemas en la recepción de mensajes firmados OSB	Está pendiente de estudio por parte de Oracle. --Recomendamos que se recupero por parte de Oracle--
200107	VEIA	Error en el arranque de servicios Oracle 10g	Pendiente de entregar, por parte del usuario información. - Recomendamos perseguir al usuario con más asiduidad -

 JUNTA DE ANDALUCÍA <small>CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</small>	Informe Seguimiento del Servicio Corporativo Oracle	
	Informe de Progreso del 01/01/2015 al 31/01/2015	

#	Org.	Titulo de la Actividad	Nota
200111	EPSA	Error en Enterprise Manager.	Se está a la espera de actuación en las máquinas. - Recomendación, tener el historio actualizado, se sobre entiende que se le ha solicitado al organismo una ampliación de memoria.
200136	CJI-SGJ	Generación de archivers sin completar tamaño de redolog	Se ha creado SR en MOS: 3-9844676481.
200144	SSPA	No XAResource object found for XA resource 'WLStore_pit_domain_Sigilum-Store-X'	Cerrar como incidencia y abrir un problema, que recoja la relación con esta incidencia y los pasos que se han seguido hasta la fecha.
200153	SSPA	Cannot parse POST parameters of request	Retomar el tique, si no se ha solucionado convertir en un problema.
200170	IFAPA	Error instalacion LOCATOR (objetos invalidos)	El tique está vivo.

3.3.1. Análisis de demanda/efectividad "Notificar Incidencia"

3.3.2. Análisis de ANS de Incidencias

01/01/2015 – 31/01/2015

Incidencias cerradas

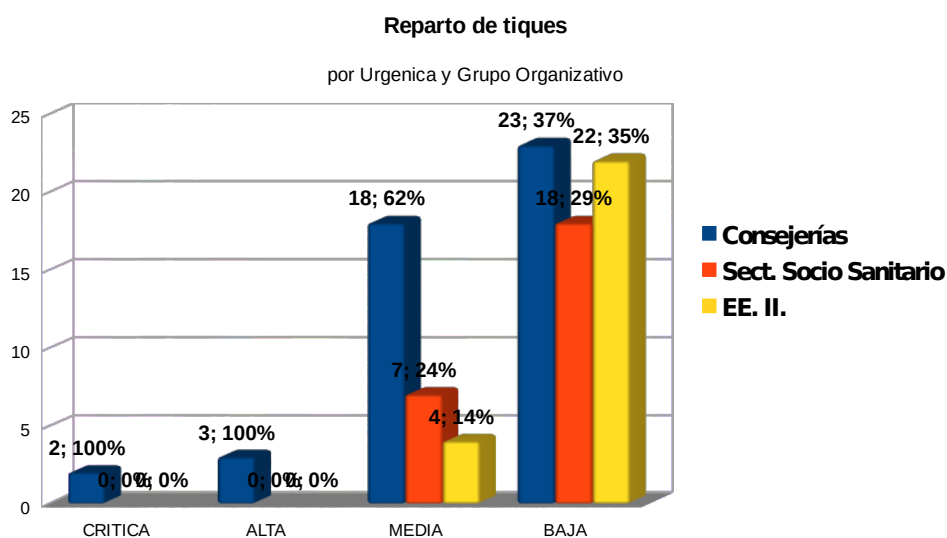
INDICADOR INCIDENCIAS	PRIORIDAD	UMBRAL	SATISFACCIÓN			OCURENCIAS	EVALUADOS	INCUMPLIDOS	FALSOS POSITIVOS	RESULTADO (media)
			Exigida	Alcanzada	Alcanzada x Indicador x Prioridad					
Tiempo de resolución	Critica (P1)	8h / 72h	90,00%	100,00%	N/A	0	0	0	0	N/A
	Alta (P2)	30d (240h)			N/A	0	0	0	0	N/A
	Media (P3)	40d (320h)			100,00%	7	7	0	0	8h 20min (500min)
	Baja (P4)	40d (320h)			100,00%	5	5	0	0	36h 41min (2201min)
Tiempo de respuesta	Critica (P1)	2h	90,00%	100,00%	N/A	0	0	0	0	N/A
	Alta (P2)	7h			N/A	0	0	0	0	N/A
	Media (P3)	24h			100,00%	7	7	0	0	0h 41min (41min)
	Baja (P4)	24h			100,00%	5	5	0	0	0h 46min (46min)
Pendiente de usuario	Critica (P1)	3h	50,00%	27,27%	N/A	0	0	0		N/A
	Alta (P2)	6h			N/A	0	0	0		N/A
	Media (P3)	12h			15,67%	7	6	5		220h 44min (13244min)
	Baja (P4)	24h			40,00%	5	5	3		294h 27min (17667min)

En este mes no se han producido ningún falso positivo.

3.3.3. Análisis de criticidad

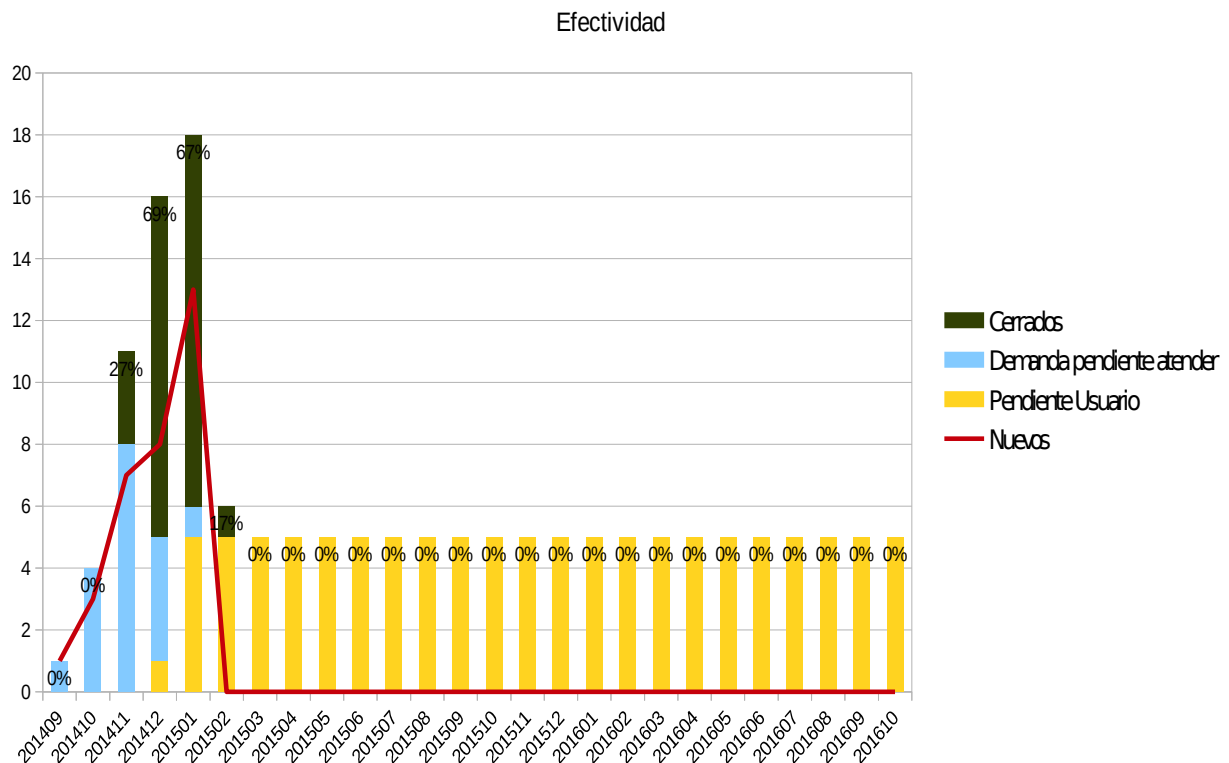
La distribución gráfica de los tiques por criticidad y grupo de organismos es la siguiente.

En el periodo de estudio (enero 2015) no se han reportado tiques con criticidad CRÍTICA ni ALTA.



3.4. Estadísticas Operación "Formular Consulta Técnica"

3.4.1. Análisis de demanda/efectividad "Formular Consulta Técnica"



Con respecto a los tiques que llevan más tiempo abiertos, se observan movimientos en los mismos, quedando cerrados la gran mayoría de ellos.

3.4.2. Análisis de ANS de Consultas

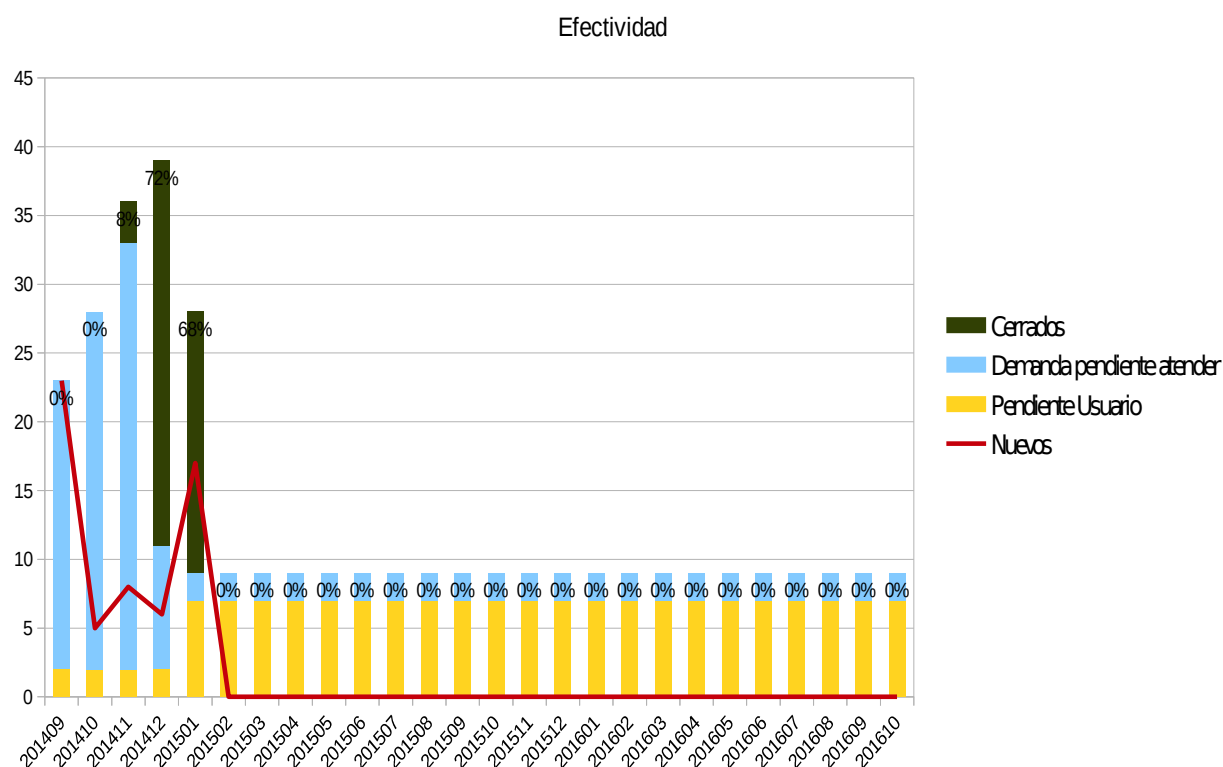
01/01/2015 – 31/01/2015

Consultas – Cerradas

INDICADOR CONSULTAS	PRIORIDAD	UMBRAL	SATISFACCIÓN			OCURRENCIAS	EVALUADOS	INCUMPLIDOS	FALSOS POSITIVOS	RESULTADO (media)
			Exigida	Alcanzada	Alcanzada x Indicador x Prioridad					
Tiempo de resolución	Critica (P1)	8h / 72h	90,00%	100,00%	N/A	0	0	0	0	N/A
	Alta (P2)	30d (240h)			100,00%	1	1	0	0	31h 46min (1906min)
	Media (P3)	40d (320h)			100,00%	6	6	0	0	6h 42min (402min)
	Baja (P4)	40d (320h)			100,00%	5	5	0	0	17h 51min (1071min)
Tiempo de respuesta	Critica (P1)	2h	90,00%	100,00%	N/A	0	0	0	0	N/A
	Alta (P2)	7h			100,00%	1	1	0	0	1h 9min (69min)
	Media (P3)	24h			100,00%	6	6	0	0	3h 14min (194min)
	Baja (P4)	24h			100,00%	5	5	0	0	1h 14min (74min)
Pendiente de usuario	Critica (P1)	3h	50,00%	0,00%	N/A	0	0	0	0	N/A
	Alta (P2)	6h			N/A	1	0	0	0	N/A
	Media (P3)	12h			0,00%	6	2	2		14h 40min (880min)
	Baja (P4)	24h			0,00%	5	4	4		321h 19min (19279min)

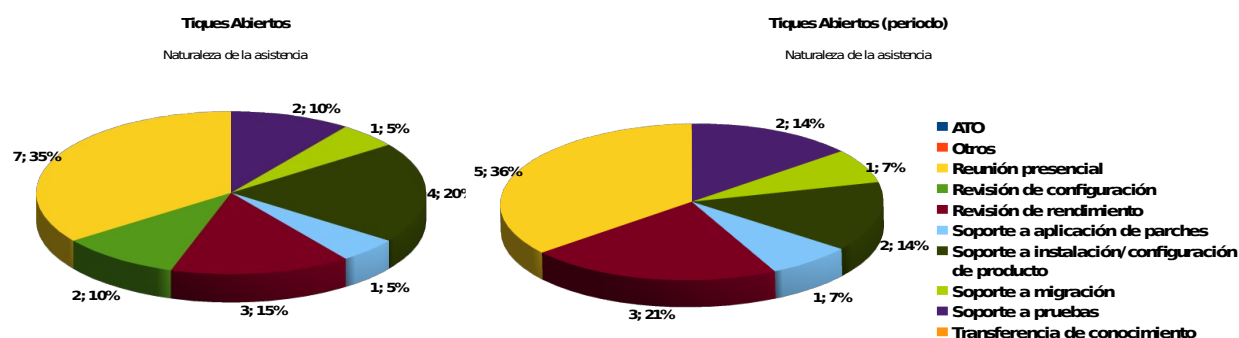
3.5. Estadísticas Operación "Solicitar Asistencia Especializada"

3.5.1. Análisis de demanda/efectividad "Solicitar Asistencia Especializada"



3.5.2. Análisis del Parámetro "Tipo/ Naturaleza de Asistencia"

En la siguiente gráfica se analiza el parámetro "Tipo/Naturaleza de Asistencia" que aplica sobre los tickets nuevos creados en el periodo bajo a la operación "Solicitar Asistencia Especializada"



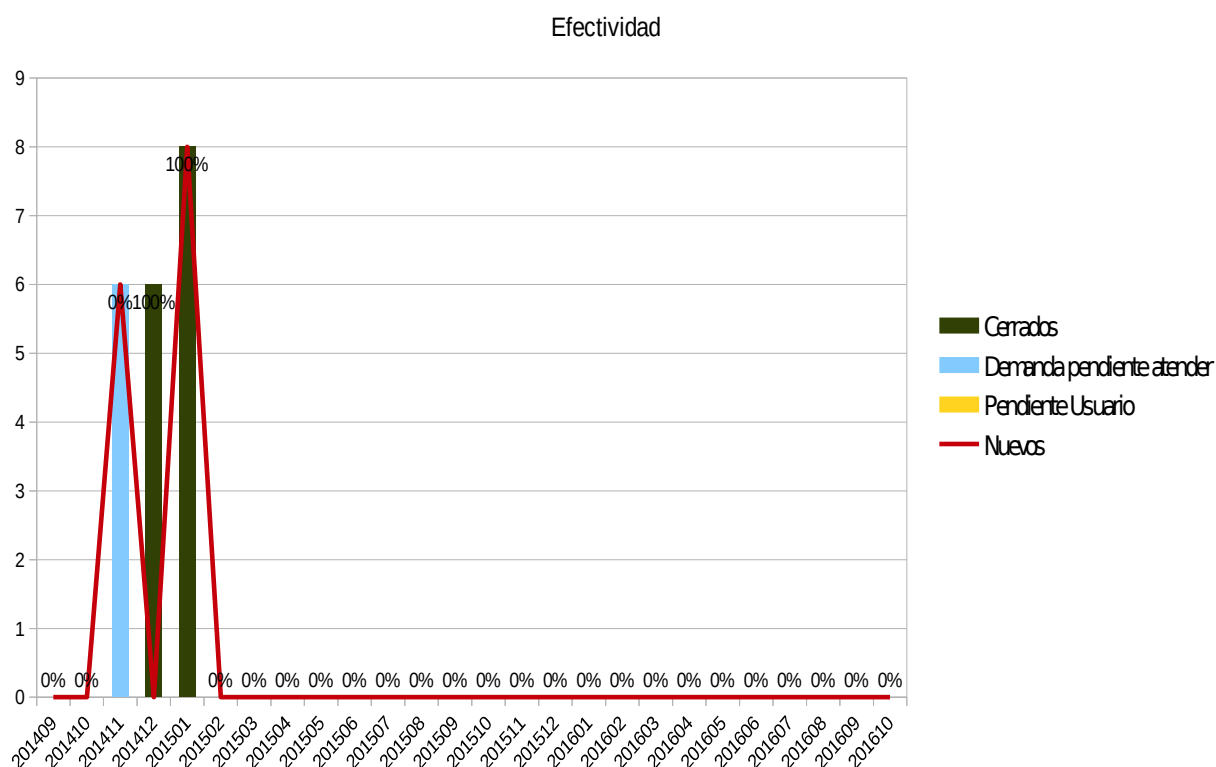
Una vez pasado el periodo vacacional de diciembre, se observa que con la reactivación del servicio, se han incrementado las reuniones presenciales, que actualmente son más del 35% de las Solicitudes de Asistencia Especializada.

Las reuniones presenciales son más de un 35% de las Solicitudes de Asistencia Especializada.
Ausencia en el uso del componente del servicio ATO

Resaltar, la ausencia de utilización que está teniendo el componente de servicio ATO.

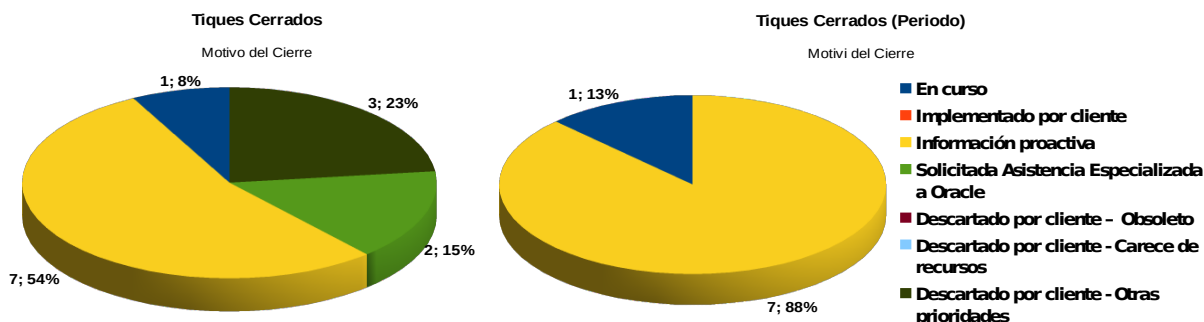
3.6. Estadísticas Operación "Proponer, evaluar, ejecutar y verificar cambio"

3.6.1. Análisis de demanda/efectividad "Propuestas Cambio"



Se observa que las propuestas de cambio, para el mes de enero han sido cerradas en ese mismo mes. Esto cuadra con la información que se muestra más abajo, en la que el 88% de los tiques dados de alta para esta operación, se corresponden con información proactiva.

3.6.2. Análisis del Parámetro "Motivo de Cierre"

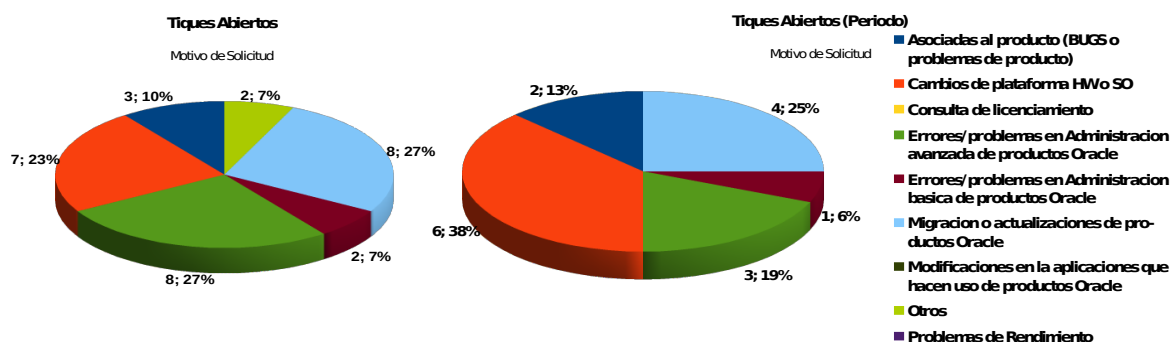


Del análisis de la gráfica anterior se puede destacar que el 54% de la actividad se corresponde con propuestas proactivas (información enviada por Oracle a los organismos, para que estos la tengan en cuenta a la hora de realizar el mantenimiento de sus sistemas). Para el periodo de estudio, esta estadística llega hasta el 88%.

El 54% de la actividad se corresponde con propuestas proactivas

3.7. Análisis del Parámetro "Motivo de la Solicitud"

En la siguiente gráfica se analiza el parámetro "Motivo de la Solicitud" que aplica sobre los tiques nuevos creados en el periodo, bajo cualquiera de las operaciones "Notificar Incidencia" y "Formular Consulta Técnica"



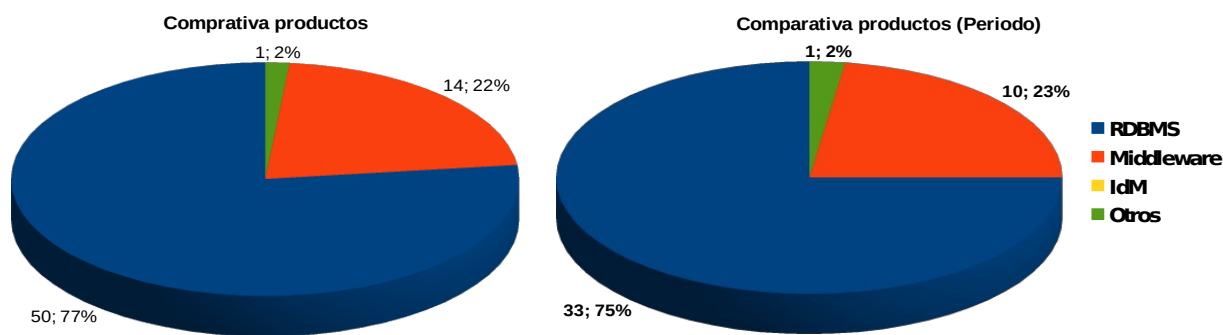
La mayor parte de la tarta, en lo relativo al periodo completo del contrato, se corresponde con los motivos de **Cambio de plataforma HW o SO (23%), Errores/problemas en Administración avanzada de**

El 77% de los tiques se están dando de alta por motivos de Cambio de plataforma HW o SO, Errores/Problemas en Administración avanzada de productos Oracle y en la Migración o actualización de productos Oracle

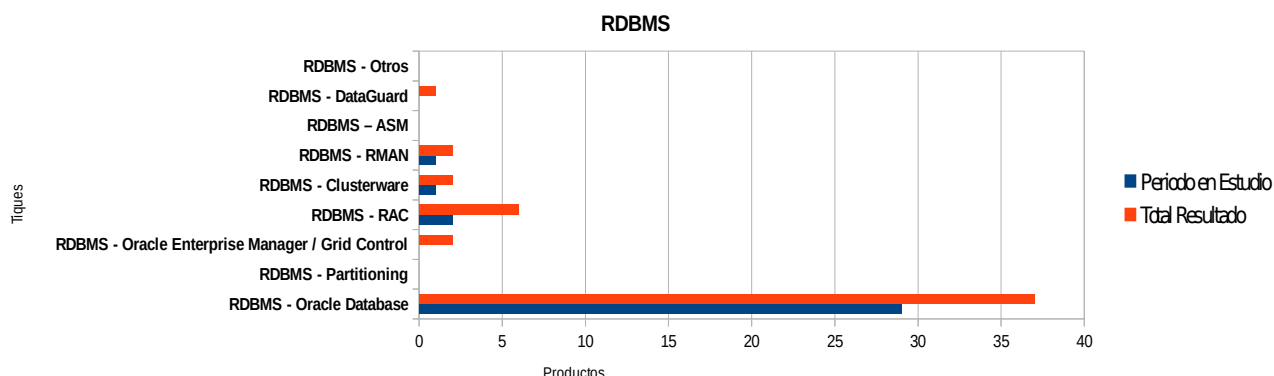
productos Oracle (27%) y la Migración o actualización de productos Oracle (27%), entre los cuales suman más del 75% de los tiques.

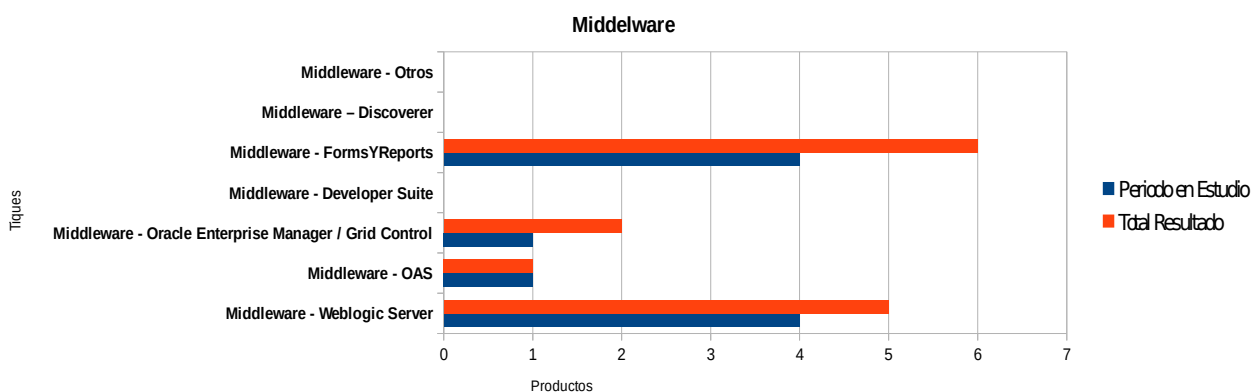
En lo relativo al mes de enero, se observa que la mayor cantidad de tiques se han abierto a causa de *Cambios de plataforma HW o SO*. En el periodo los tiques correspondientes a *Cambio de plataforma HW o SO* (38%), *Errores/problemas en Administración avanzada de productos Oracle* (19%) y *la Migración o actualización de productos Oracle* (25%), son el 88% de los tiques abiertos.

3.8. Análisis del Parámetro "Producto/Tecnología"



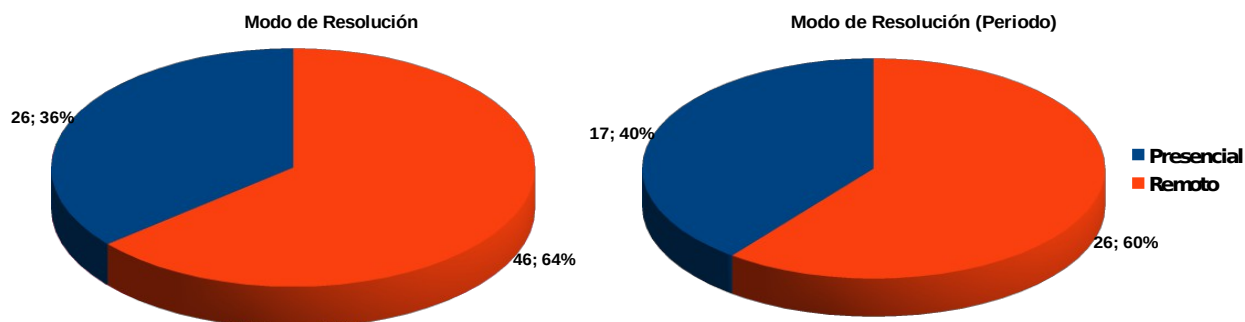
En lo relativo al periodo completo (desde el 30/11/2014 hasta el 31/01/2015) destacar que el 78% de tiques se abrieron para las tecnologías que tienen que ver con RDBMS, frente un 76% en el mes de enero. Si descomponemos estos valores tendremos la siguiente gráfica, comparativas del periodo completo frente al mes de Enero. En la que se observa que la mayoría de los tiques son relativos a la base de datos.





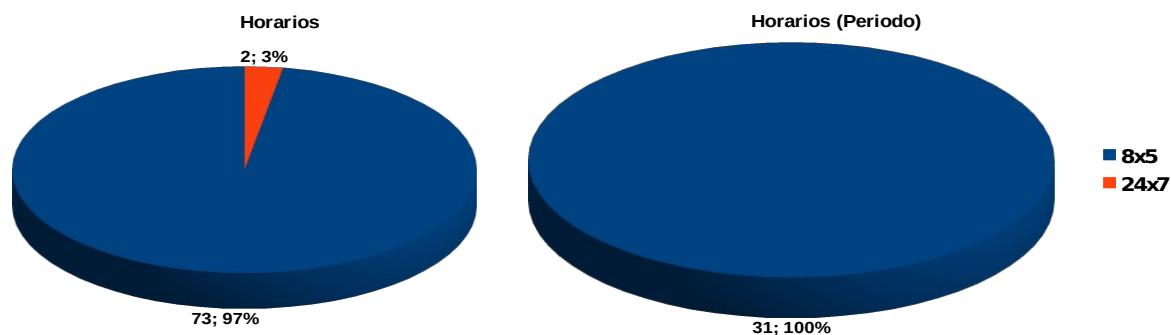
No se detectan tiques en los que el producto no esté identificado.

3.9. Análisis del Parámetro "Medio de Resolución"




Durante todo el periodo del contrato, y en el mes de enero también, la mayoría de los tiques (más del 60%) se están resolviendo de forma remota.

3.10. Análisis del Parámetro "Horario"



Los valores se encuentran dentro de los márgenes que se esperaban obtener, tanto para el proyecto completo, como para el caso del mes de enero.

En el mes de enero, no se han dado de alta ningún tique fuera del horario de oficina.


 <p>JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>	Informe Seguimiento del Servicio Corporativo Oracle
	Informe de Progreso del 01/01/2015 al 31/01/2015

4. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS CON VALORES ANORMALES

Tique abiertos en pendiente de usuario

Se considera anormal el número de incidencias abiertas y en pendiente de usuario. Para estas incidencias se recomienda:


1. Si el impacto de la incidencia ya fue mitigado (workaround), cerrar la incidencia y, en su caso, continuar su seguimiento a través de la creación de un problema relacionado
2. Analizar los motivos de paso a estado “pendiente de usuario” por si procede habilitar protocolo de “cierre administrativo” tras un tiempo determinado sin respuesta por parte del usuario

 <p>JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>	Informe Seguimiento del Servicio Corporativo Oracle
	Informe de Progreso del 01/01/2015 al 31/01/2015

5. OTROS ASPECTOS Y ACTIVIDADES DEL CONTRATO

Durante el seguimiento de este periodo, es necesario analizar los siguientes puntos como aspectos relevantes:

- Seguimiento del sondeo planes de soporte
 - La recogida de información del sondeo finaliza el 11/02/15
 - A partir del día 12/02, se enviará la información completa de nuevo a Oracle, para su análisis
 - Sobre los resultados obtenidos, se solicita a Oracle que realice una propuesta de organismos a los que se ejecutará Plan de Soporte 2015, pudiendo identificar nuevos organismos en base al conocimiento de sus infraestructuras y estrategias actuales.
- Transferencias de conocimiento 2015
 - Se ha trasladado a los organismos la propuesta de temáticas para que puedan indicarnos las que más interesan de entre las opciones planteadas, permitiendo la posibilidad de que sugieran además otros temas
 - Se ha establecido como fecha límite el 20 de Febrero para recibir el feedback
 - Se está consultado la disponibilidad del salón de actos en las fechas propuestas
 - La semana del 23 al 27 se publicará el calendario anual de transferencias de conocimiento (fechas y temáticas cerradas)
 - La convocatoria y definición de detalles del taller práctico se realizará a lo largo de Marzo
- Guía de Uso
 - Se va a enviar a Oracle primera versión, candidata a publicar
 - Se solicita a Oracle que realice la revisión de la guía y complete los casos de uso necesarios, en base a la experiencia recopilada en la prestación del soporte de los últimos dos meses.
 - Tras la aplicación de cambios propuestos por Oracle, se procedería a la publicación y difusión del documento
- Cierre/aclaración de dudas sobre cambios en la plantilla de recogida de información de activos SW Oracle
 - Forma de modelar la recogida de información sobre la infraestructura de alta disponibilidad, políticas de backup y

	Informe Seguimiento del Servicio Corporativo Oracle
	Informe de Progreso del 01/01/2015 al 31/01/2015

mecanismos de respaldo. Relacionar o determinar la trazabilidad de los distintos escenarios técnicos con el modelo de licenciamiento

- Modelado de la información de cluster/dominio a nivel de base de datos , servidores de aplicaciones y/o servidores físicos/virtuales
- Revisar la forma de recoger la información de Forms&Reports y Grid Control
- IP de servidor (se está recogiendo en servidores de aplicaciones pero no para bases de datos)

Informe Seguimiento del Servicio Corporativo Oracle


Informe de Progreso del 01/01/2015 al 31/01/2015

6. ANEXOS

6.1. Tareas de Mejora del Servicio

Existen más acuerdos, pero que ya han sido revisados de forma positiva en otras reuniones.

Titulo	Descripción	Tique	24/11/14	31/12/14	31/01/15
<u>Asistencias Especializadas con ¿Tipo/Naturaleza de Asistencia¿ = Reunión</u>	Tiques bajo la operación ¿Solicitar Asistencia Especializada¿ que tienen el valor de Tipo/Naturaleza de Asistencia a ¿REUNIÓN PRESENCIAL¿. Al ser tan solo un 3%, parece insuficiente. Se debe analizar si pueden estar manteniéndose reuniones que no quedan registradas. Más información en el informe de seguimiento de Noviembre.	SLA-200217	Notificación	Revisión Negativa	Revisión Positiva
<u>Cuidar los mensajes de cierre y cuando cerrarlos</u>	Como en el tique SLA-200251 se indica, hay que tener en cuenta, en los comentarios, cual es la causa de cierre de un tique y quien es el que lo cierra.	SLA-200251		Notificación	Revisión Positiva
<u>Gestión de tiques abiertos por largo periodo</u>	En la pasada reunión de seguimiento del día 15/01/15, se llegó al siguiente acuerdo y compromiso por parte de Oracle: 1) Oracle va a revisar los tiques que llevan más tiempo abiertos 2) Oracle va a plantear un protocolo para ver el mecanismo de "cierre administrativo" de estos tiques de incidencia. Relacionarlo con el uso de la operación "Registrar Problema" para las incidencias que así lo requieran. El objetivo es limitar el tiempo que los tiques, especialmente de tipo "incidencia" y "consulta", permanecen abiertos en el sistema. Registramos este tique para el seguimiento de esta tarea	SLA-200298			Notificación

 JUNTA DE ANDALUCÍA <small>CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</small>	Informe Seguimiento del Servicio Corporativo Oracle				
	Informe de Progreso del 01/01/2015 al 31/01/2015				

Titulo	Descripción	Tique	24/11/14	31/12/14	31/01/15
<u>Revisar plantilla recogida informacion Planes Soporte</u>	Tal como quedamos en la reunión del 15/01, por favor revisad la plantilla que utilizaremos para la recogida de información sobre previsión de actuaciones para el año 2015 sobre las infraestructuras oracle de los organismos. Reportadnos por aquí cualquier cambio que propongáis incluir. Habíais comentado que al menos debíais revisar la lista de tipos de actuaciones. Por favor incluid toda aquella información que necesitáis para elaborar las previsiones y planificación anual de planes de soporte. Gracias.	SLA-200302		Notificación	Revisión Positiva