|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  | Manual de Producción del Sistema  **AA83B – INFORMES DE INMIGRACIÓN** |

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

| Versión | Fecha | Resumen de cambios | Elaborado por: | Aprobado por: |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Índice

[1 Descripción del Sistema de Información 4](#_Toc451783366)

[1.1 Definición y objetivos 4](#_Toc451783367)

[1.2 Lista de aplicaciones 4](#_Toc451783368)

[2 Operatoria 5](#_Toc451783369)

[2.1 Arranque y parada del servicio 5](#_Toc451783370)

[2.2 Procesos batch 5](#_Toc451783371)

[2.3 Backup y recuperación 5](#_Toc451783372)

[2.4 Monitorización 6](#_Toc451783373)

[3 Resolución Incidencias 7](#_Toc451783374)

[3.1 Resolutores 7](#_Toc451783375)

[3.2 Particularidades de resolución 7](#_Toc451783376)

[3.3 Horario de servicio 8](#_Toc451783377)

[3.4 Categorización de Sistema de Información 8](#_Toc451783378)

# Descripción del Sistema de Información

## Definición y objetivos

Gestió de peticiones de Informes de Inmigración

## Lista de aplicaciones

Indicar el código de aplicación asignado o la lista de códigos de aplicación que componen el sistema de información.

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGOS DE APLICACIÓN/LINEAS DE NEGOCIO** | |
| **Código** | **Descripción breve de la aplicación** |
| **AA83B** | GESTION DE INFORMES DE INMIGRACIÓN |
|  |  |
|  |  |

# Operatoria

## Arranque y parada del servicio

Principio del formulario

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipos de arranque / parada** |  |
| **Descripción** | **Selección** |
| Estándar |  |
| Se tendrá en cuenta un orden específico para realizar los arranques / paradas de servicio. Indicar a continuación: |  |

Final del formulario

## Procesos batch

|  |  |
| --- | --- |
| **Procesos batch** |  |
| **Opciones** | **Selección** |
| No tiene |  |
| Si tiene. Completar anexo de procesos batch con el inventario y los detalles de cada uno de los procesos. |  |

## Backup y recuperación

|  |  |
| --- | --- |
| **Backup y recuperación** |  |
| **Opciones** | **Selección** |
| Política estándar de Ejie |  |
| Necesidades específicas de backup. Indicar a continuación: |  |

## Monitorización

Entregar la plantilla de monitorización **(Anexos\_6) Monitorización.doc**. Esta información se incorporará a la CMDB

# Resolución Incidencias

## Resolutores

Descripción de los resolutores si aplica.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RESOLUTORES** | | | |
| **Interlocutor** | **Nombre** | **Contacto Principal** | **Teléfono /Email (sólo externos)** |
| **Responsable/s técnico de resolución** | XXXXXXXXXXXXXX |  | XXXXXXXXX |
|  |  |  |  |

## Particularidades de resolución

Existen protocolos específicos para la resolución de incidencias que afectan a operación y que hayan sido consensuados con Gestión de Incidencias

|  |  |
| --- | --- |
| **Protocolos en la resolución de incidencias** |  |
| **Opciones** | **Selección** |
| No hay |  |
| Indicar el nombre de dicho protocolo.  Detallar a continuación: |  |

Se necesita un tratamiento específico del CAU en las incidencias como flujos no estándar, criticidad inicial mayor, formación específica (CAU/Soportes), categorizaciones específicas de las incidencias para posteriores explotaciones…...

|  |  |
| --- | --- |
| **Necesidades específicas de resolución** |  |
| **Opciones** | **Selección** |
| No hay |  |
| Necesidades específicas adicionales al tratamiento estándar. Entregar plantilla (Anexo) Incidencias.doc |  |

## Horario de servicio

Seleccionar el horario de servicio del Sistema de Información, es decir cuándo debe estar disponible a los usuarios para hacer uso de él:

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPROMISOS DE SERVICIO** | |
|  |  |

Indicar ventana de intervención o mantenimiento:

## Categorización de Sistema de Información

Seleccionar el tipo de Sistema de Información.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CRITICIDAD DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN** | | | |
| **Platino** | **Oro** | **Plata** | **Bronce** |
|  |  |  |  |

Dudas y preguntas sobre el documento

En el caso de que surja alguna duda sobre el documento, o se necesite información para poder rellenar alguna de sus partes, por favor póngase en contacto con:

**Operación:** [x](mailto:ja-aguilera@ejie.es)xxxxxxxxxxxxxxx@ejie.es

**Monitorización:** [x](mailto:ja-aguilera@ejie.es)xxxxxxxxxxxxxxx@ejie.es

**Incidencias:** [x](mailto:ja-aguilera@ejie.es)xxxxxxxxxxxxxxx@ejie.es