

Propuesta de Ficha de Servicios TI para CRUE-TIC v1.0			Observaciones
Información pública	Descripción del servicio para el usuario	Código	UNI+código CRUE
		Nombre del servicio	Podría corresponder o asimilarse al nombre definido en el Catálogo de la CRUE
		Funcionalidades	Breve descripción de las funcionalidades del servicio con un lenguaje cercano al usuario
		Condiciones generales	O Normativa, en el caso de que se disponga de dicho documento con la correspondiente esta estructura y oficialidad. Se recogen aquí las características generales que son más relevantes para el usuario y con un lenguaje cercano a él. Por ejemplo, compromisos para tiempos de respuesta, para tiempos de resolución, horarios, etc.
		Precio	Para el caso de servicios facturables al usuario
	Solicitud acceso, modificación y baja	Autorizaciones requeridas	En caso de ser necesaria autorización para solicitar acceso al Servicio
		Solicitud	Peticiones de acceso al servicio. Cómo solicitar acceso al servicio. Petición
		Acceso al servicio	Como acceder al Servicio
		Soporte y atención de incidencias	Cómo reportar una incidencia o solicitar ayuda sobre el Servicio
Ayuda	Ayuda	Enlaces a documentación de ayuda al usuario: FAQ, Guías, etc.	
Información para el promotor	Valor para el negocio	Grupo de servicios	Primer nivel de agregación de los servicios del Catálogo: docencia, investigación, publicación web, gestión, correo y colaboración, provisión del puesto, comunicaciones y gestión de identidad
		SLA: horarios, plazo	Desde el punto de vista del cliente. Habrá que transformarla para publicar esta información en el campo "Condiciones generales" que mostraremos a los grupos de interés
	Información del coste	Coste del servicio	Coste del servicio para la organización. No tiene porque coincidir con el precio publicado al usuario final
Información interna	Roles	Grupos de interés	Usuarios finales y personal de gestión (por ejemplo en servicio de apoyo a la gestión académica, tanto los estudiantes como el personal de Secretaría)
		Responsable funcional	Miembro del personal de gestión que conoce y explota el servicio
		Promotor	Miembro del Equipo de Dirección que promueve este Servicio por parte del negocio. Cliente del servicio
		Interlocutor del departamento TI	Miembro del departamento TI que define el servicio junto con el cliente
		Responsable Técnico	Miembro del departamento TI que administra el servicio
	Información técnica	Componentes del servicio	Arquitectura Tecnológica: Esquema de arquitectura, elementos de la Configuración, dependencias, monitorización...
		Instrucciones técnicas y manuales	Procedimientos internos para la gestión configuración, disponibilidad, incidencias, peticiones, etc. Incluye workflow
		Áreas internas y OLA	Acuerdos de nivel de servicio entre las áreas del departamento TI (OLA-Operation Level Agreement)
		Suministradores y UC	Acuerdos entre el departamento TI y los proveedores (UC-Underpinning Contract)
	SLA	Criticidad del servicio	Nivel de criticidad asignado atendiendo al impacto en el negocio
		SLA	Compromiso de tiempo de respuesta, tiempo de resolución, disponibilidad, etc..
		Franja de disponibilidad	Franja horaria en la que se mide la disponibilidad, por ejemplo 24x7, 8x5,...
	Indicadores	KPI	Incluidos los indicadores que miden el cumplimiento de los compromisos publicados para los grupos de interés
	Varios	Fecha inicio	Cuando pasó a explotación el servicio
		Fecha fin	Cuando se retiró o esta previsto retirar el servicio
Versión		Versión de la última revisión del Servicio	
Fecha última versión		Fecha de la última versión	
Elaborado por		Quién elabora esta ficha	
Aprobado por	Quién aprueba esta ficha		