## **ROLES Y RESPONSABILIDADES**

Dueño del servicio: jefe de la oficina de tecnología e informática o quién este delegue.

* Asegura que se cumplan los acuerdos de nivel de servicios.
* Identifica funciones vitales de negocio, en caso de requerirse la modificación o inclusión de nuevos servicios a la infraestructura TI.
* Identifica oportunidades de mejora del servicio de acuerdo con las necesidades de la SIC.
* Informa la existencia de planes de mantenimientos preventivos de otros proveedores de tecnología.

Líder de la práctica ITIL: profesional de la oficina de tecnología e informática.

* Asegura la documentación apropiada en el procedimiento definido para la gestión de disponibilidad.
* Apoya el flujo del procedimiento para velar por su cumplimiento.
* Identifica oportunidades de mejora del servicio de acuerdo con las necesidades de la SIC.
* Participa en la construcción del plan de disponibilidad.
* Apoya en la construcción del plan de pruebas para nuevos servicios.

Gestor de disponibilidad: proveedor de servicios TI.

* Asegura que el procedimiento de disponibilidad este definido y documentado.
* Asegura la documentación del plan de disponibilidad.
* Asegura el cumplimiento de la política, actividades y operación del procedimiento.
* Se encarga de realizar seguimiento al procedimiento, verificar la asignación, priorización, categorización y cumplimiento de los ANS.
* Mantiene una comunicación abierta con los procedimientos de TI, que interactúan con la gestión de disponibilidad.
* Establece objetivos para el mejoramiento del procedimiento, administrando posibles los cambios en el flujo.
* Identifica riesgos asociados a los servicios para incluirlos en el plan de disponibilidad.
* Genera informes de indicadores y métricas del proceso.

Analista de monitoreo: proveedor de servicios TI.

* Monitorea a través de las herramientas asignadas todos los aspectos relacionados con la disponibilidad de los servicios de TI y sus componentes.
* Reportar los eventos que afecten la disponibilidad de los servicios TI y sus componentes.
* Detectar y filtrar las notificaciones generadas por medio de las herramientas de monitoreo.
* Notificar al Especialista de tercer nivel, de la ocurrencia de eventos críticos que afecten la Disponibilidad.

Analista tercer nivel: proveedor de servicios TI.

* Gestiona y apoya las soluciones a eventos, incidentes y problemas que afecten la disponibilidad.
* Analiza el impacto de las fallas de los servicios de TI y sus componentes.
* Analiza y reporta disponibilidad de los servicios y componentes.
* Propone acciones preventivas para mejorar la disponibilidad de los servicios.

Nota 1: una misma persona puede cumplir varios roles.