**[Nombre del producto]**

**versión: [99.9]**

**proyecto: [código\_proyecto]**

**Revisiones**

| Descripción del Cambio | Autor | Fecha | Versión | Estado |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Cuadro Registro de Aprobación**

| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ÍNDICE**

[**1 INTRODUCCIÓN**](#_30j0zll) **5**

[1.1 Objeto](#_4qouc1gx67im) 5

[1.2 Alcance](#_3znysh7) 5

[1.3 Definiciones](#_15m3eomnsnsa) 5

[1.4 Documentos de referencia](#_xbn5udi5hs3a) 5

[**2 ANS SISTEMA Y REGISTRO CMDB**](#_tyjcwt) **6**

[2.1 Ans servicio](#_yfgfwx7bn3ic) 6

[2.2 Aplicaciones del sistema](#_l4dqcwiqns5w) 6

[2.3 Otros activos del sistema (BATCH, Pentahos)](#_om146r505ljw) 7

[2.4 Dependencias CMDB](#_g2h288k13bk6) 7

[2.4.1 Dependencias entre servicios](#_m2enw92gsj86) 7

[2.4.2 Dependencias entre aplicaciones](#_fblu0464jdvq) 7

[2.4.3 Dependencias entre otros activos](#_m10w0jrq6j0s) 7

[**3 ARRANQUE MANUAL Y MONITORIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**](#_4d34og8) **8**

[3.1 Arranque manual](#_se09tkamevrx) 8

[3.2 Monitorización](#_h4vatk3rin4m) 8

[3.3 Monitorización de logs corporativos (ELK)](#_gsx7f8l41wzy) 8

[**4 INSTALACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO**](#_3as4poj) **9**

[4.1 Instalación servidor](#_t7vxlideeqoh) 9

[4.1.1 Requisitos técnicos](#_elgz64e9vxv8) 9

[4.1.2 Requisitos operativos](#_1ode5exwg84f) 9

[4.1.3 Requisitos funcionales](#_aamjzlf58quh) 9

[4.1.4 Entorno de pruebas](#_jsonfifjid7w) 9

[4.1.5 Entorno de producción](#_6mzna9ogfisr) 9

[4.2 Instalación cliente](#_c3zhtxt6k43n) 10

[4.3 Retrocesión de la instalación del producto o servicio](#_2zg5r25nrgu7) 10

[**5 USUARIOS Y GRUPOS**](#_2jhdhq5ljeog) **10**

[**6 CONTROL DEL ENTORNO**](#_io398uhuhqlu) **11**

[6.1 Consideraciones Sobre Licencias](#_fbw2zvzb9phd) 11

[6.2 Consideraciones sobre el Entorno de Red](#_2p2csry) 11

[6.3 Consideraciones sobre Seguridad](#_147n2zr) 11

[6.4 Consideraciones sobre el entorno de Cliente](#_3o7alnk) 11

[**7 OPERACIÓN Y PRODUCCIÓN DEL SISTEMA**](#_1d4o3nrmkbqs) **11**

[7.1 Copias de seguridad y restauración](#_pty77mc5gnay) 11

[7.2 Responsables de Administración](#_32hioqz) 12

[7. 3 Frecuencia de Backup](#_t4m2okgh9v8x) 12

[7. 4 Plan de restauración](#_9ys7tbp18vcn) 12

[7. 5 Frecuencia de restauración (para generar entornos de prueba)](#_6hu4jqqzrm1u) 13

[**8 PROCESOS DE PRODUCCIÓN**](#_cgh279bfhmdq) **13**

[8.1 Procesos diarios](#_kntiqmr01fcp) 13

[8.2 Procesos mensuales](#_r7fc1cgho9ag) 14

[8.3 Procesos anuales](#_4n243vfldrok) 14

[8.4 Procesos especiales](#_nnbiqkl77zly) 15

[**9 PLAN DE RESPUESTA A INCIDENTES DE SEGURIDAD**](#_qcpm7vrt6udh) **15**

[**10 CONTINUIDAD DE NEGOCIO**](#_bubgfsisg2m) **16**

[10.1 PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR EN CASO DE PÉRDIDA DE SERVICIO](#_5e47zaz96cn6) 16

[10.2 OBJETIVOS DE DISPONIBILIDAD EN EL ENTORNO DE CONTINUIDAD](#_r4l01oo03xt8) 17

[10.3 REQUISITOS DE RECUPERACIÓN DEL SERVICIO](#_zdq3kvh6y53h) 17

[10.4 RETORNO A OPERACIÓN DEL SERVICIO](#_vaeqh1bhas17) 17

[10.5 PRUEBAS DE CONTINUIDAD](#_pickdqfqcgr5) 17

# 

# 1 INTRODUCCIÓN

[Resumen del contexto y valor que aporta la nueva aplicación].

## 1.1 Objeto

[Describir a alto nivel el objeto de la aplicación].

## 1.2 Alcance

[Describir el colectivo que hará uso del manual de usuario].

## 1.3 Definiciones

[Describir el colectivo que hará uso del manual de usuario].

* **AQUA Cloud**: Arquitectura Unificada de Asepeyo: plataforma de Asepeyo que proporciona un framework y unos servicios de infraestructura comunes, que permiten un desarrollo ágil, estándar y común a todas las aplicaciones.
* **Kubernetes/K8s**: Estándar de facto para la orquestación de procesos, definidos como imágenes Docker (o similar) para Clouds públicos y on-premise.
* **Kubectl**: Cliente de línea de comandos de Kubernetes.
* **Helm**: Aplicación que ayuda a la administración de las aplicaciones en Kubernetes: los Charts de Helm ayudan a definir, instalar y actualizar las aplicaciones de Kubernetes.
* **Keycloak**: Gestor de identidad y acceso para aplicaciones corporativas.
* **Gravitee**: API Gateway que proporciona un único punto de conexión para las aplicaciones, posibilitando la centralización y orquestación de las peticiones. Además, ofrece un proxy inverso para redirigir o enrutar las solicitudes a los puntos de conexión de los servicios internos.
* **GitLab**: (GitLabCommunityEdition (CE)): Gitlab es un servicio web de control de versiones y desarrollo de software colaborativo basado en Git. Además de gestor de repositorios, el servicio ofrece también alojamiento de wikis y un sistema de seguimiento de errores, todo ello publicado bajo una Licencia de código abierto

## 1.4 Documentos de referencia

[Describir el colectivo que hará uso del manual de usuario].

| **Cod. Instman** | **Título del documento** |
| --- | --- |
|  |  |

## 2 ANS SISTEMA Y REGISTRO CMDB

[Características UX, guía de estilo utilizada y referencia a AQUACloud si corresponde.]

## 2.1 Ans servicio

[Indicaciones para acceder a la aplicación, preferentemente de modo gráfico].

| **Valor ANS Servicio** | **Ref. Catálogo** | **Título del servicio** | **Descripción breve del servicio** |
| --- | --- | --- | --- |
| [En caso de dar de alta un servicio indicar el valor [Platino / Oro / plata / bronce ] |  | [Servicio aplicaciones platino o el que corresponda] |  |

## 2.2 Aplicaciones del sistema

[Detallar los diferentes roles que pueden interactuar con la aplicación].

| **Valor ANS Aplicación** | **Ref. Catálogo** | **Título de la aplicación** | **Descripción breve de la aplicación** |
| --- | --- | --- | --- |
| [En caso de dar de alta un servicio indicar el valor [Platino / Oro / plata / bronce ] |  | [Servicio aplicaciones platino o el que corresponda] |  |

## 2.3 Otros activos del sistema (BATCH, Pentahos)

[Captura de pantalla y descripción de las diferentes áreas que ofrece la landing page].

| **Valor Ans del activo** | **Nombre del activo** | **Descripción** |
| --- | --- | --- |
| [Platino / Oro / plata / bronce ] | [titulo] | [descripción] |
|  |  |  |

## 2.4 Dependencias CMDB

[Captura de pantalla y descripción de las diferentes áreas que ofrece la landing page].

### 2.4.1 Dependencias entre servicios

[Captura de pantalla y descripción de las diferentes áreas que ofrece la landing page].

| **Servicio / Aplicación** | **Referencia catálogo** | **Servicio Relacionado** | **Tipo de Relación** |
| --- | --- | --- | --- |
| [mi servicio] |  | [servicio 1] | RELATION.USES |
| [mi aplicación] |  | [servicio 2] | RELATION.ACCESSESVIA |

### 2.4.2 Dependencias entre aplicaciones

[Captura de pantalla y descripción de las diferentes áreas que ofrece la landing page].

| **Servicio / Aplicación** | **Referencia catálogo** | **Servicio Relacionado** | **Tipo de Relación** |
| --- | --- | --- | --- |
| [mi servicio] |  | [servicio 1] | RELATION.USES |
| [mi aplicación] |  | [servicio 2] | RELATION.ACCESSESVIA |

### 2.4.3 Dependencias entre otros activos

[Captura de pantalla y descripción de las diferentes áreas que ofrece la landing page].

### 

| **Servicio / Aplicación** | **Otro activo relacionado** | **Tipo de Relación** |
| --- | --- | --- |
| [mi servicio] | [un proceso batch] | RELATION.USES |

# 3 ARRANQUE MANUAL Y MONITORIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

[vvvv].

## 3.1 Arranque manual

[Detallar tantos subapartados como casos de uso apliquen].

## 3.2 Monitorización

[Detallar tantos subapartados como casos de uso apliquen].

| **Nombre** |  | **Fecha** |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descripción** |  | | |
| **Instrucciones de ejecución** | | **Comentarios** | |
|  | |  | |
| **Umbrales de monitorización** | | **Comentarios** | |
|  | |  | |
| **Instrucciones en caso de alerta** | | **Comentarios** | |
|  | |  | |

## 3.3 Monitorización de logs corporativos (ELK)

[Detallar tantos subapartados como casos de uso apliquen].

### 

| **Elemento** | **Título** | **Descripción** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

### 

| **Alerta** | **Descripción de la alerta** |
| --- | --- |
|  |  |

# 4 INSTALACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO

[Diagrama de despliegue].

## 4.1 Instalación servidor

### 4.1.1 Requisitos técnicos

[Detallar tantos subapartados como casos de uso apliquen].

### 4.1.2 Requisitos operativos

[Detallar tantos subapartados como casos de uso apliquen].

### 4.1.3 Requisitos funcionales

### 4.1.4 Entorno de pruebas

### 

### 4.1.5 Entorno de producción

## 4.2 Instalación cliente

No se requiere instalación de cliente. El acceso es a través de un navegador web.

## 4.3 Retrocesión de la instalación del producto o servicio

## 

| **Nombre** | **Proceso de Retrocesión de la Versión General** | |
| --- | --- | --- |
| **Descripción** | Incluye las instrucciones de marcha atrás general de la versión. | |
| **Instrucciones Ejecución** | | **Comentarios Realizador** |
| Ejecución  <Instrucciones ejecución>  Comprobación  <instrucciones de comprobación> | | **Realizador Por: NNNNN-Xxxx** |
| **Instrucciones Error** | | **Comentarios Realizador** |
|  | | **Realizador Por: NNNNN-Xxxx** |

# 5 USUARIOS Y GRUPOS

A continuación se describen los grupos / usuarios y los niveles de seguridad necesarios para permitir el acceso al producto.

**Tabla 1. Descripción de Grupos**

| **Grupo** | **Descripción** | **Notas** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Tabla 2. Tabla de usuarios para producción**

| **Grupo** | **Usuario** | **Componente** | **Acceso** | **Notas** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# 6 CONTROL DEL ENTORNO

A continuación se describen los grupos / usuarios y los niveles de seguridad necesarios para permitir el acceso al producto.

## 6.1 Consideraciones Sobre Licencias

[Incluir comentarios referentes a consumos de licencias o necesidades especiales respecto a este tema]

## 6.2 Consideraciones sobre el Entorno de Red

[Incluir comentarios referentes a necesidades especiales, ancho de banda, etc.]

## 6.3 Consideraciones sobre Seguridad

[Incluir comentarios referentes sobre necesidades de cuentas de seguridad o acceso a otros repositorios o sistemas implicados en la autentificación]

## 6.4 Consideraciones sobre el entorno de Cliente

[Incluir comentarios sobre necesidades físicas en entorno cliente, RAM, CUP, “Service Packs”, etc.]

| **Descripción** | **Detalles** |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

# 7 OPERACIÓN Y PRODUCCIÓN DEL SISTEMA

## 

## 7.1 Copias de seguridad y restauración

Esta sección describe los planes de copia y restauración del producto.

## 7.2 Responsables de Administración

Los responsables implicados en el mantenimiento del entorno de ejecución del producto son:

| **Rol / Entidad** | **Responsable** | **Descripción** |
| --- | --- | --- |
| Sistemas |  |  |
| Secretaría Técnica |  |  |
| Operación |  |  |
| Jefe de Proyecto |  |  |
| Alternativo Jefe de Proyecto |  |  |
| Otros |  |  |

## 7. 3 **Frecuencia de Backup**

Esta sección define qué directorios, librerías, tablas, bases de datos, etc., deben someterse a un ciclo de copia así como su frecuencia:

| **Directorio / Librería /Artefacto** | **Descripción** | **Frecuencia (Diaria, Semanal, Mensual, Anual)** | **Retención** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## 7. 4 Plan de restauración

El plan de restauración define el orden e implicaciones aplicables en caso de desastre: caída de disco, de

suministro, u otros incidentes que requieran de una restauración total o parcial del sistema de información.

Los planes de restauración deberán probarse periódicamente en un entorno de prueba para comprobar su

efectividad y revisar los tiempos estimados de recuperación.

| **Orden** | **Directorio / Librería /Artefacto** | **Notas** | **Estimación (horas)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** |  |  |  |
| **2** |  |  |  |

### 

## 7. 5 Frecuencia de restauración (para generar entornos de prueba)

Los directorios, librerías, etc., definidos a continuación deberán ser restaurados al entorno de pruebas de

manera regular.

| **Directorio / Librería /Artefacto** | **Destino** | **Frecuencia** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

# 

# 8 PROCESOS DE PRODUCCIÓN

## 8.1 Procesos diarios

Esta sección describe los planes de copia y restauración del producto.

[Copiar la tabla para cada proceso]

| **Orden** | **Nombre** | Nombre de la Cadena (JCL), Proceso, Tarea, etc. | | **Fecha** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Descripción** |  | | | |
| **Instrucciones Ejecución** | | | **Comentarios** | | |
| Ejecución  <Instrucciones ejecución>  Comprobación  <instrucciones de comprobación> | | |  | | |
| **Instrucciones Error** | | | **Comentarios** | | |
|  | | |  | | |

## 8.2 Procesos mensuales

Esta sección describe los planes de copia y restauración del producto.

[Copiar la tabla para cada proceso]

| **Orden** | **Nombre** | Nombre de la Cadena (JCL), Proceso, Tarea, etc. | | **Fecha** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Descripción** |  | | | |
| **Instrucciones Ejecución** | | | **Comentarios** | | |
| Ejecución  <Instrucciones ejecución>  Comprobación  <instrucciones de comprobación> | | |  | | |
| **Instrucciones Error** | | | **Comentarios** | | |
|  | | |  | | |

## 8.3 Procesos anuales

Esta sección describe los planes de copia y restauración del producto.

[Copiar la tabla para cada proceso]

| **Orden** | **Nombre** | Nombre de la Cadena (JCL), Proceso, Tarea, etc. | | **Fecha** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Descripción** |  | | | |
| **Instrucciones Ejecución** | | | **Comentarios** | | |
| Ejecución  <Instrucciones ejecución>  Comprobación  <instrucciones de comprobación> | | |  | | |
| **Instrucciones Error** | | | **Comentarios** | | |
|  | | |  | | |

## 8.4 Procesos especiales

Esta sección describe los planes de copia y restauración del producto.

[Copiar la tabla para cada proceso]

| **Orden** | **Nombre** | Nombre de la Cadena (JCL), Proceso, Tarea, etc. | | **Fecha** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Descripción** |  | | | |
| **Instrucciones Ejecución** | | | **Comentarios** | | |
| Ejecución  <Instrucciones ejecución>  Comprobación  <instrucciones de comprobación> | | |  | | |
| **Instrucciones Error** | | | **Comentarios** | | |
|  | | |  | | |

# 9 PLAN DE RESPUESTA A INCIDENTES DE SEGURIDAD

[Todos los miembros del entorno de TI deben saber cómo actuar en caso de incidente. El Equipo de

respuesta a incidentes de seguridad informática (CSIRT) realizará la mayoría de las acciones en respuesta a

un incidente, pero todo el personal de TI debe saber cómo informar de incidentes internamente. Los usuarios

finales deben informar de cualquier actividad sospechosa al personal de TI directamente o a través de un

personal de asistencia, no directamente al CSIRT.

Cada miembro del equipo debe revisar el plan de respuesta a incidentes detalladamente. El hecho de que el

plan sea fácilmente accesible para todo el personal de TI ayudará a garantizar que, cuando se produzca un

incidente, se seguirán los procedimientos correctos.

Para elaborar un plan satisfactorio de respuesta a incidentes se deben seguir estos pasos:

● Realizar una evaluación inicial.

● Comunicar el incidente.

● Contener el daño y minimizar el riesgo.

● Identificar el tipo y la gravedad del ataque.

● Proteger las pruebas.

● Notificar a los organismos externos, si corresponde.

● Recuperar los sistemas.

● Compilar y organizar la documentación del incidente.

● Valorar los daños y costos del incidente.

● Revisar las directivas de respuesta y actualización.

Estos pasos no son puramente secuenciales, sino que se suceden a lo largo del incidente. Por ejemplo, la

documentación comienza al principio y continúa durante todo el ciclo de vida del incidente; las

comunicaciones también se producen durante todo el incidente.

Algunos aspectos del proceso se desarrollan junto a otros. Por ejemplo, como parte de la evaluación inicial,

se hará una idea de la naturaleza general del ataque. Es importante usar esta información para contener el

daño y minimizar el riesgo tan pronto como sea posible. Si actúa con rapidez, podrá ahorrar tiempo y dinero,

y salvar la reputación de la organización.

No obstante, hasta que conozca mejor el tipo y la gravedad del ataque, no podrá contener el daño ni

minimizar el riesgo de forma realmente efectiva. Una respuesta excesiva podría causar aún más daño que el

ataque inicial. Al llevar a cabo estos pasos de manera conjunta, obtendrá la mejor unión entre acciones

rápidas y efectivas.

Nota: es muy importante que pruebe a conciencia el proceso de respuesta a incidentes antes de que se

produzca uno. De lo contrario, no puede estar seguro de que las medidas que ha desarrollado serán

efectivas al responder a los incidentes.].

CSIRT - Equipo de respuesta a incidentes de seguridad informática

| **Rol/Entidad** | **Responsable** | **Responsabilidades** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

# 10 CONTINUIDAD DE NEGOCIO

A continuación, se describen los procesos de continuidad de negocio aplicables a este producto / servicio.

## 10.1 PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR EN CASO DE PÉRDIDA DE SERVICIO

No aplica

## 10.2 OBJETIVOS DE DISPONIBILIDAD EN EL ENTORNO DE CONTINUIDAD

No aplica

## 10.3 REQUISITOS DE RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

No aplica

## 10.4 RETORNO A OPERACIÓN DEL SERVICIO

| **Proceso/instrucción** | **Detalles** |
| --- | --- |
| [Procesos Técnicos] |  |
| [Procesos para los datos] |  |
| [Procesos de comunicación con el usuario /  clientes] |  |

## 10.5 PRUEBAS DE CONTINUIDAD

[Elegir la opción adecuada o indicar los requisitos para las pruebas de continuidad del servicio:

A. Las pruebas de continuidad de negocio para este servicio se enmarcan en el procedimiento general

del plan de continuidad de negocio de COSTAISA M-974. Este procedimiento incluye el plan de

pruebas a realizar, en general de carácter anual, aunque también contempla pruebas parciales o

específicas en función de los cambios que se produzcan en las plataformas subyacentes.

B. Para este servicio se requiere el siguiente plan de pruebas de continuidad:

| **Escenario** | **Detalles** |
| --- | --- |
| [Pruebas completas] |  |
| [Pruebas de usuario] |  |
| [Pruebas funcionales] |  |
| [Pruebas de infraestructura] |  |

C. El plan de pruebas de continuidad se incluye como anexo XXXXXXXXXXXXXXX.

D. El plan de pruebas de continuidad está reflejado en el documento XXXXXX disponible en la BD de

documentación del servicio.]



