**Guía de lectura 3: Ciclo de Vida del Servicio**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre y código de asignatura | Gestión de Servicios y Gobernabilidad de TI – TIDC26 | Nombre del alumno(s)  Felipe Inda, Gabriel Beltrán, Ivo Olivares, Yerko Fuentes |
| Unidad de Aprendizaje 2 | **Aprendizaje Esperado:**   * 1. Integra los procesos de servicios de TI según un ciclo de vida.   **Competencia genérica integrada**:  Comunicación Oral y Escrita - Nivel 3: Comprende y produce (comunica) en forma oral y escrita ideas y conceptos para influenciar a otros en el ámbito del aprendizaje y de su profesión | |
| Evaluación | Diagnóstica | **Sección: 371** |
| Fecha de entrega | 17/05/2019 |

Lo que se espera aprendas

Describir los principios y métodos universales de la Gestión de Servicios que recoge ITIL en su Ciclo de Vida del Servicio.

Reconocer las 5 fases del Ciclo de Vida del Servicio, sus objetivos e interconexiones

Instrucciones

 La Gestión de Servicios es una práctica basada en principios y métodos universales que ITIL recoge para estructurar un Ciclo de Vida del Servicio organizado en 5 Fases. Cada Fase incluye ciertos procesos que se interconectan para lograr una provisión de servicios de valor para el negocio.

Leer el punto “2. La Gestión de Servicios como una práctica” del Texto de Estrategia del Servicio.

**Conceptos clave:**

* Servicio
* Costo Total de Propiedad. ***[Total Cost of Ownership (TCO)]***
* Servicio de IT. ***[IT Service]***
* Acuerdo de Nivel de Servicios. ***[Service Level Agreement (SLA)]***
* Servicios de Soporte v/s Servicios de cara al Cliente. ***[supporting services v/s customer-facing services]***
* Gestión de Servicios. ***[Service management]***
* Proveedor de Servicios. ***[Service Provider]***
* Gestión de Servicios de TI. ***[IT service management (ITSM)]***
* Contrato.
* Interesados. ***[Stakeholders]***
* Utilidad y Garantía.
* Activos, Recursos y Capacidad.
* Proceso.
* Funciones.
* Roles.
* Portafolio de Servicios.
* Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio. ***[Service Knowledge Management System (SKMS)]***
* Ciclo de Deming. ***[Plan-Do-Check-Act cycle]***

**Preguntas a responder:**

1. ¿Cuáles son los 3 tipos de proveedor de Servicios?
   * **Tipo 1 – Proveedor de servicios internos.** Un proveedor de servicios interno que está integrado dentro de una unidad de negocio. Puede haber varios proveedores de servicios Tipo 1 dentro de una organización.
   * **Tipo 2 – Unidad de Servicios Compartidos.** Un proveedor de servicios interno que proporciona servicios de TI compartidos a más de una unidad de negocios
   * **Tipo 3 – Proveedor de servicios externos.** Un proveedor de servicios que proporciona servicios de TI a clientes externos.
2. ¿Cuáles son las 5 Fases del Ciclo de Vida del Servicio y Cuál es el propósito de cada una?
   * **Gestión del Servicio:**
     + Gestión de estrategias de servicios TI.
     + Gestión de portafolio de servicios.
     + Gestión de financiamiento de servicios TI.
     + Gestión de demandas.
     + Gestión de relaciones de negocio.
   * **Diseño del Servicio:** 
     + Coordinación de diseños.
     + Gestión de catálogos de servicios.
     + Gestión de niveles de servicios.
     + Gestión de disponibilidad.
     + Gestión de capacidad.
     + Gestión de la continuidad de los servicios TI.
     + Gestión de la seguridad de la información.
     + Gestión de los recursos.
   * **Transición del Servicio**
     + Planeación transitiva y soporte.
     + Gestión de los cambios.
     + Gestión de los activos y su configuración.
     + Gestión de lanzamiento y desarrollo.
     + Servicio de validación y testeo.
     + Evaluación de los cambios.
     + Gestión del conocimiento.
   * **Operaciones del Servicio**
     + Gestión de eventos.
     + Gestión de incidentes.
     + Solicitud de cumplimiento.
     + Gestión de los problemas.
     + Gestión de acceso.
   * **Mejorar Servicio Continuo**
     + Proceso de mejora en siete pasos.
3. ¿Cuáles son los 4 procesos que aseguran Garantía del Servicio? ¿En qué fase del ciclo de vida se encuentran?
   * **Principales Procesos**
     + Disponibilidad.
     + Capacidad.
     + Continuidad.
     + Seguridad.
   * **Ciclo de Vida**
     + Todo esto se efectúa en la fase de gestión de servicios del ciclo de vida del servicio.
4. ¿Cuáles son los 3 componentes de un Portafolio de Servicios?
   * **Servicios de Fuentes de información.** Todos los servicios que están bajo consideración o desarrollo, pero que no está disponible para el consumidor.
   * **Catálogo de Servicios.** Todos los servicios TI disponibles incluyendo aquellos que están en desarrollo. Es el único documento que está para los consumidores usado para dar soportes a las ventas y entrega de servicios TI.
   * **Servicios Retirados.** Todos los servicios que fueron eliminados o retirados. No son disponibles o contratados para los nuevos consumidores a menos que un caso especial de negocio es realizado.
5. ¿Qué funciones forman parte de la Fase de Operación del Servicio?

Las funciones implicadas en la fase de Operación del Servicio son las encargadas de que los servicios logren los objetivos requeridos por el cliente y de la tecnología utilizada para la prestación de dichos servicios:

* + **Centro de Servicios.** Encargado de los procesos de interacción con los clientes de los servicios TI.
  + **Gestión de Operaciones TI.** Lleva a cabo la operación diaria del servicio.
  + **Gestión Técnica.** Incluye los equipos, grupos y departamentos implicados en la gestión y soporte de la infraestructura TI.
  + **Gestión de Aplicaciones.** Responsable de la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones TI.

1. ¿Cuáles son las características de los procesos?
   * **Medibles.** Capacidad de medir el proceso de una manera relevante. Se lleva a cabo en vivo. Los gerentes desean medir el costo, la calidad y otros factores variables, mientras que los profesionales se preocupan por la duración y la productividad.
   * **Resultados Específicos.** La razón de un resultado exitoso es entregar resultados específicos. Debe ser identificable individualmente y contable
   * **Clientes/Consumidores.** Cada proceso entrega un resultado primario a los clientes o interesados. Los clientes deben ser internos o externos de la organización, pero el proceso debe reunir sus expectativas.
   * **Sensibilidad a “Triggers” Específicos.** Si bien un proceso puede ser continuo o iterativo, debe ser rastreable a un “trigger” específico.
2. Cite 3 ejemplos de Stakeholders en Gestión de Servicios

Los principales procesos de la Fase de Operación del Servicio son:

* + **Gestión de servicios TI.** En nuestro caso los clientes podrían pedirnos que a la hora de realizar los pagos utilizásemos alguna plataforma como PayPal, y debemos gestionar dichos cambios.
  + **Gestión de eventos.** Supongamos que en nuestra simple página web realizamos grandes descuentos en determinadas fechas. Esas fechas deberemos tenerlas en cuenta ya que nuestro servicio tendrá que aguantar una carga superior a la normal.
  + **Gestión de acceso a los servicios TI.** Supongamos que los usuarios que acceden a nuestra página pueden registrarse, y en nuestra empresa tenemos una aplicación en la que podemos ver a los usuarios registrados e incluso cambiar algún tipo de información correspondiente a esa cuenta ***(incluso borrar dicha cuenta)***.

**Referencias Bibliográficas:**

Cannon David. *ITIL v3 Service Strategy*. London: The Stationery Office, 2014.