**Guía de lectura 5: Transición del Servicio**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre y código de asignatura | Gestión de Servicios y Gobernabilidad de TI – TIDC26 | Nombre del estudiante(s) |
| 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:** |
| Fecha de entrega |  |

Lo que se espera aprendas

Describir los objetivos y beneficios de la Fase de Transición del Ciclo de Vida del Servicio.

Describir los 7 Procesos de la Fase de Transición del servicio.

Instrucciones

 El propósito de la Fase de Transición del Ciclo de Vida del Servicio es asegurar que los servicios nuevos, modificados o retirados cumplan con las expectativas del negocio tal como fueron documentados en las fases de Estrategia y Diseño del Servicio.

•Leer el punto “1.3. Propósito y Objetivos de la Transición del Servicio”

•Leer la introducción al punto 4 “Procesos de Transición del Servicio”

•Leer los puntos “4.1.1., 4.2.1, 4.3.1, 4.4.1, 4.5.1, 4.6.1 y 4.7.1, que contienen propósito y objetivos de cada proceso.

**Conceptos clave:**

* Cambios al Servicio (Service Changes)
* Versión (Release)
* Activos de Servicio (Service Assets)
* Elementos de configuración (CI)
* Sistema de gestión de la configuración (CMS)
* Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB)
* Sistema de Gestión de la Configuración (CMS)
* Biblioteca definitiva de Medios (DML)

**Preguntas a responder:**

1. ¿La fase de transición de servicio se refiere sólo a los servicios en producción o también incluye los planificados y retirados?
2. ¿Qué riesgos son los que gestiona la fase de Transición del Servicio (ST)?
3. ¿Cuáles son los 7 procesos de la Transición del Servicio?
4. ¿Cuál de los procesos coordina recursos para asegurar el cumplimiento de los requerimientos?
5. ¿Qué tipos de cambios quedan fuera del alcance de la Gestión de Cambios?
6. ¿Qué proceso asegura que todos los cambios a los Items de Configuración (CIs) sean Registrados en el Sistema de Gestión de la Configuración (CMS)?
7. ¿Qué proceso se relaciona con la implementación de nuevas funcionalidades requeridas por el negocio?

**Referencias Bibliográficas:**

Rance Stuart. *ITIL v3 Service Transition*. London: The Stationery Office, 2014.