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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre y código de asignatura | Gestión de Servicios y Gobernabilidad de TI - TIDC26 | Nombre del estudiante(s): Gabriel Beltrán, Aron Fuentes, Felipe Inda y Ivo Olivares. |
| 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 | **Lunes 27 de mayo del 2019** |

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)
* Items 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?**

La fase de transición se encarga de construir, probar y desplegar los nuevos servicios **(o los servicios actualizados).** Asimismo, es la responsable de transferir a la fase de operación el conocimiento necesario para poder operar los servicios dentro de los niveles de servicio acordados.

Una transición de servicios se considera un éxito si:

* Los servicios introducidos aportan el valor esperado.
* Los servicios se introducen de forma controlada y no disruptiva. Es decir, los servicios en producción se mantienen dentro de los niveles de servicio acordados con el coste previsto.

1. **¿Qué riesgos son los que gestiona la fase de Transición del Servicio (ST)?**

Los riesgos que puede gestionar la fase de transición del servicio (ST) son todos los relacionados con los servicios nuevos, cambios y retiros de servicios, es decir, todo tipo de relación enfocada a cambios en los servicios para ayudar a determinar si se autoriza el cambio

1. **¿Cuáles son los 7 procesos de la Transición del Servicio?**

* **Gestión de Cambios.** Controlar el ciclo de vida de todos los Cambios. El objetivo primordial de la Gestión de Cambios es viabilizar los cambios beneficiosos con un mínimo de interrupciones en la prestación de servicios de TI.
* **Gestión de Proyectos (Planificación y Soporte de Transición).** Planificar y coordinar los recursos para implementar una edición dentro de los parámetros de costo, tiempo y calidad estimados.

* **Gestión de Ediciones e Implementación.** Planificar, programar y controlar el movimiento de ediciones en circunstancias reales y de prueba. La meta principal de la Gestión de Ediciones es salvaguardar la integridad en condiciones reales y corregir las ediciones que se hayan puesto en uso.
* **Validación y Pruebas de Servicios.** Asegurar que las ediciones implementadas y los servicios resultantes cumplan las expectativas de los clientes, y verificar que las operaciones de TI sirvan de soporte a los servicios nuevos.

* **Desarrollo y Personalización de Aplicaciones.** Hacer que todas las aplicaciones y sistemas que proveen la funcionalidad necesaria para la prestación de servicios de TI estén disponibles. Este proceso incluye el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones personalizadas, y la personalización de productos de vendedores de programados.

* **Activos de Servicio y Gestión de la Configuración.** Conservar información acerca de Elementos de Configuración requeridos en la prestación de un servicio de TI, incluyendo las relaciones entre los mismos.

* **Gestión del Conocimiento.** Recopilar, analizar, archivar y compartir conocimientos e información dentro de una organización. El propósito primordial de esta gestión es mejorar la eficiencia reduciendo la necesidad de redescubrir conocimientos.

1. **¿Cuál de los procesos coordina recursos para asegurar el cumplimiento de los requerimientos?**

La Planificación y Soporte Transición se ocupa en realidad de la gestión de proyectos de transición de servicios; para mayor claridad hemos decidido adecuar el nombre del proceso designándolo como ***"Gestión de Proyectos (Planificación y Soporte Transición)"***. Un proceso de gestión de proyectos definido es igualmente un buen punto de partida para introducir posteriormente métodos de mejores prácticas en gestión de proyectos como PRINCE2 o PMBOK, tal y como recomiendan expresamente las publicaciones sobre ITIL.

1. **¿Qué tipos de cambios quedan fuera del alcance de la Gestión de Cambios?**

La Gestión de Cambio describen procedimientos para el manejo de cambios recurrentes. Por lo general, son provistos por el Gestor de Cambios en cada uno de los renglones de Cambio de Estándar y deja fuera a los cambios no recurrentes **(Riesgo complejos, cambios con mayor grado de autorización).**

1. **¿Qué proceso asegura que todos los cambios a los Items de Configuración (CIs) sean Registrados en el Sistema de Gestión de la Configuración (CMS)?**

* Asegurarse que los activos bajo el control de la organización de TI se identifiquen, controlen y cuiden adecuadamente a lo largo de su ciclo de vida.
* Identificar, controlar, registrar, informar, auditar y verificar los servicios y otros items de configuración (IC), incluidas las versiones, las líneas de base, los componentes de los componentes, sus atributos y relaciones.
* Administrar y proteger la integridad de los circuitos integrados a lo largo del ciclo de vida del servicio trabajando con la administración de cambios para garantizar que solo se usen los componentes autorizados y solo se realicen los cambios autorizados.
* Asegurar la integridad de los IC y las configuraciones requeridas para controlar los servicios al establecer y mantener sistemas de administración de configuración (CMS) precisos y completos.
* Mantener la información de configuración precisa del estado histórico, planificado y actual de los servicios y otros IC.
* Respaldar el proceso de administración de servicios eficiente y efectivo al proporcionar información de configuración precisa para que las personas puedan tomar decisiones en el momento adecuado, por ejemplo, para autorizar cambios y liberaciones, o para resolver incidentes y problemas.

1. **¿Qué proceso se relaciona con la implementación de nuevas funcionalidades requeridas por el negocio?**

ITIL diferencia claramente las funciones de los procesos. Las funciones son unidades especializadas en la realización de cierta actividad y la responsable de su resultado. Las funciones contienen los recursos y capacidades requeridas para el correcto desempeño de la actividad.

En este caso, un modelo organizacional basado en proceso ayuda al incremento de productividad de la empresa en su conjunto.

**Los procesos comparten las siguientes características:**

* Los procesos son cuantificables y se basan en rendimiento.
* Tienen resultados específicos.
* Los procesos tienen un cliente final que es el receptor de dicho resultado.
* Se inician como respuesta a un evento.

ITIL está orientado al ciclo de vida del servicio, el cual comienza con su introducción al mercado y termina con la exclusión de este.

En este caso, las funciones están ligadas a ciertos procesos de TI, en los cuales se analizan estas variables en busca de mejoras u otras acciones adecuadas:

1. **Diseño del servicio:** En esta fase se determinan los requerimientos de los clientes y se desarrollan soluciones adecuadas a estos requisitos, sea la creación de servicio o la modificación, esto a través de diseñar servicios de TI
2. **Transición del servicio:** En esta fase se liberan al mercado los servicios nuevos o modificados, esto de tal manera de coordinar los puntos necesarios para el funcionamiento.
3. **Operación del servicio:** En esta fase se realizan las tareas operacionales definidas anteriormente, asegurando la calidad ofrecida incluido cumplir con los requerimientos de los usurarios, resolver los problemas de no calidad, fallos en servicio, problemas y operaciones rutinarias.

**Referencias Bibliográficas:**

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