**Guía de lectura 6: Operación del Servicio**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre y código de asignatura | Gestión de Servicios y Gobernabilidad de TI – TIDC26 | Nombre del estudiante(s): Gabriel Beltrán, Felipe Inda, Ivo Olivares y Aron 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 | 31 de mayo de 2019 |

Lo que se espera aprendas

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

Describir los 5 Procesos y las 4 Funciones de la Fase de Transición del servicio.

Instrucciones

El propósito de la Fase de Operación del Servicio del Ciclo de Vida es coordinar y realizar las actividades y procesos requeridos para entregar y gestionar servicios en los niveles acordados con clientes y usuarios. Operación del Servicio también es responsable por la administración diaria de la tecnología utilizada para entregar y soportar los servicios.

•Leer el punto “1.1.1. Propósito y Objetivos de la Operación del Servicio”

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

•Leer los puntos 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4 que contienen propósito y objetivos de cada proceso

•Leer los puntos 6.2.1.1, 6.2.1.2, 6.2.1.3 y 6.2.1.4 que contienen propósito y objetivos de cada función.

**Conceptos clave:**

* Proceso v/s función
* Incidente
* Problema
* Evento
* Punto único de contacto

**Preguntas a responder:**

1. **¿La fase de operación del servicio se relaciona más con el largo plazo o con el día a día (corto plazo)?**

**Monitorización y control.** Se trata de la observación de una situación expresa para detectar cambios a lo largo del tiempo. En la fase de Operación del servicio, la monitorización incluye:

* Monitorizar los CIs y actividades clave.
* Cumplir las condiciones establecidas y, en caso contrario, proponer al grupo adecuado.
* He de asegurar que el rendimiento y utilización de componentes o sistemas se encuentran dentro de un rango previsto.
* Detectar niveles de actividad incorrectos en la infraestructura.
* Detectar cambios no autorizados.
* Garantizar el cumplimiento de las políticas de la empresa.
* Observar las salidas al negocio y asegurarse de que se ajustan a los requisitos de calidad y rendimiento acordados.
* Conocer cualquier información empleada para medir los KPIs.
* El modelo más extendido para definir el control es el Ciclo de Monitorización-Control. Este ciclo puede ser de tipo abierto o cerrado.

La monitorización tiene dos niveles de actuación, **monitorización y control interno**, y **monitorización y control externos.**

Podemos distinguir distintos tipos de monitorización según tres factores:

* Monitorización activa vs. Pasiva.
* Monitorización reactiva vs. Pre-activa.
* Medición continuada vs. basada en excepciones.

1. ¿Los servicios deben ser provistos (en parte o total) por un solo proveedor o pueden ser provistos por varios proveedores? (yerko)
2. ¿Qué proceso es el encargado de asegurar que el acceso a los servicios se provea sólo a quienes están autorizados a recibirlos? (ivo)
3. ¿Cuál proceso minimiza el impacto de las disrupciones (caídas) de los servicios? (ivo)
4. **¿Cuál proceso analiza los incidentes para encontrar causas comunes?**

Las actividades de resolución de incidentes pueden extender la duración de las interrupciones del servicio "buscando una causa raíz" en lugar de tomar acciones directas para restaurar la operación normal del servicio de estado.

Los registros de incidentes se cerrarán demasiado pronto en el ciclo de soporte general y no se tomarán medidas para evitar que se repitan, por lo que los mismos incidentes continuarán interrumpiendo el negocio y tendrán que repararse una y otra vez.

Los registros de incidentes se mantendrán abiertos para que se pueda realizar el análisis de la causa raíz y se pierda la visibilidad cuando el servicio del usuario se haya restaurado realmente, por lo que es posible que no se cumplan los objetivos de los SLA, aunque el servicio se haya restaurado dentro de las expectativas de los usuarios.

Esto a menudo resulta en un gran número de incidentes abiertos, muchos de los cuales nunca se cerrarán a menos que se realice una 'purga' periódica. Esto puede ser muy desmotivador y puede prevenir la visibilidad efectiva de los problemas actuales.

1. **¿Una solicitud de traslado de un equipo debiera ser atendida por cuál de los procesos de operación del servicio?**

La mesa de servicio es el único punto de contacto para los usuarios cuando hay una interrupción del servicio, para la solicitud de servicio o incluso para algunas categorías de solicitud de cambio (RFC). La mesa de servicio proporciona un punto de comunicación a los usuarios y un punto de coordinación para varios grupos y procesos de TI.

**Referencias Bibliográficas:**

AXELOS Global Best Practice. *ITIL v3 Service Operation*. London: The Stationery Office, 2011.