**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?**

La estrategia de servicio es la etapa central del ciclo de vida del servicio. El propósito de esta etapa es definir un enfoque estratégico para la gestión de servicios en todo el ciclo de vida. Esto incluye la comprensión de las expectativas del negocio, su posición, los planes futuros, y las actividades necesarias que permitan ofrecer servicios que satisfagan las necesidades del negocio.

Los objetivos que se incluyen en la estrategia son:

* Comprender lo que es la estrategia.
* Identificar servicios que utilizaran los clientes.
* Comprender la creación y entrega de valor.
* Proporcionar los medios para identificar oportunidades que permitan proporcionar servicios y cómo obtener lo mejor de estos.
* Entrega de un modelo integral, en la que se identifique como se presentara y financiara el servicio, a quienes se entregara y el propósito de la entrega.
* Comprender la capacidad de la organización que será necesaria para prestar servicios de acuerdo con la estrategia

Coordinar y documentar el uso de los activos de servicios para la prestación de servicios.

* Definir los procesos y servicios que ofrecerán los planes estratégicos para la gestión de servicios de TI y el nivel de inversión que será necesaria.
* Comprender los niveles de demanda y la forma de establecer una relación entre el proveedor de servicios y el cliente.
* La etapa de la estrategia de servicio proporciona una guía en la comprensión de las prácticas más importantes que deben ser empleadas para definir y llevar a cabo una estrategia de servicio en una organización proveedora de servicios.

1. **¿Qué proceso es el encargado de asegurar que el acceso a los servicios se provea sólo a quienes están autorizados a recibirlos?**

La gestión de acceso tiene como objetivo el permitir solo a usuarios autorizados el ingresar a sistemas informáticos, a su vez, prevenir que usuarios sin autorización puedan ingresar, esto mediante gestión de derecho o gestión de identidad, forma parte de la operación de servicios.

La operación de servicios tiene como función asegurar que los servicios TI se mantengan activos y eficientes, para lograr este objetivo se contempla la realización de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, atender las incidencias de los usuarios y cumplir con los requerimientos de estos, que fueron previamente pactados.

Uno de los factores determinantes a la hora de introducir la gestión de acceso es la seguridad de TI, ya que un mal manejo en este sentido puede comprometer la continuidad del negocio, por otro lado, se debe dar acceso solo a clientes que mantengan su situación de pago al día, por lo que el control de acceso también puede contemplar el corte de servicios a usuarios morosos.

**Denominación del proceso.** Access Management

**Forma parte de.** Service Operation

**Propietario de proceso.** Gestor de acceso

**Dentro de este proceso podemos identificar algunos subprocesos.**

**Mantenimiento al catálogo de roles de usuario y perfiles de acceso.** Asegurar que los privilegios otorgados a usuarios están acorde a sus funciones, prestaciones de servicio y otorgamiento de servicio.

**Procesamiento de solicitudes de acceso al usuario.** incluye las solicitudes de tipo CRUD, para mantener actualizados los privilegios de usuario.

***Para el correcto entendimiento de lo anterior añadiremos un pequeño glosario.***

**Derechos de acceso.** Corresponde a un conjunto de privilegios que otorga acceso a un usuario, esto se logra asignando a un usuario un identificador único y roles que contienen los privilegios de acceso.

**Solicitud de derechos de acceso.** Es un pedido de tipo CRUD para modificar los privilegios de un usuario.

**Registro de identidad de usuario.** es un conjunto de datos que sirve para identificar a un usuario, al que a posteriori se les concederá acceso a los servicios establecidos.

**Solicitud de identidad de usuario.** Es un pedido de creación modificación o eliminación de la identidad de un usuario.

**Rol de usuario.** Forma parte del catálogo de roles, los derechos de acceso están basados en estos roles.

**Perfil de acceso de roles de usuario.** Es un conjunto de datos que definen el nivel de acceso del usuario.

1. **¿Cuál proceso minimiza el impacto de las disrupciones (caídas) de los servicios?**

El proceso encargado es el llamado Incident Management y su objetivo es procesar y reestablecer la operación normal del servicio en el menor tiempo posible y minimizando el impacto sobre el negocio.

Lo anterior tiene cierto margen de acción previamente declarado en los SLA **(Acuerdos de niveles de servicio)**, en el que se acuerda el tiempo efectivo que tiene que estar operativo el servicio.

En ITIL un incidente es la interrupción no planificada de un servicio TI, o la reducción de su calidad.

Los tiempos de escalamiento los define la organización, con el fin de manejar los incidentes de acuerdo con su nivel de dificultad o prioridad en la reposición.

Los escalamientos por lo general están documentados en los OLA **(Operational Level Agreements)**, los cuales pueden ser delegados de forma interna o externa.

Los modelos de incidentes tienen una cronología definida y unas responsabilidades definidas para ser manejados.

La prioridad es una combinación del impacto con la urgencia.

* **Gestión del cambio.** Es cuando un incidente requiere una solución o amerita RFC **(Request for Change).**
* **Gestión de la capacidad.** Cuando se disparan actividades de monitoreo por problemas de rendimiento.
* **Gestión de la disponibilidad.** Incidencia puede utilizar datos de disponibilidad para determinar en donde se puede mejorar el servicio.

**Dentro del proceso de gestión de incidentes**

**Detección y registro de incidente.** Con la afectación de uno o múltiples usuarios, o la detección por parte del sistema de monitoreo, se levanta una incidencia, a la cual se le da seguimiento generalmente con un sistema de tickets.

**Clasificación y soporte inicial.** Como se pueden recibir múltiples incidencias, se debe determinar el nivel de prioridad, esto según las reglas de negocio, generalmente se cuenta con sistemas que realizan esto automáticamente, la prioridad se asigna según impacto y urgencia.

**Escalamiento.** Sirve para agilizar la respuesta correctiva, puede darse por:

* Falta de conocimiento.
* Poca experiencia.
* Falta de recursos requeridos.

**Solución y restablecimiento del servicio.** Rápido restablecimiento del servicio y satisfacción del usuario, si no se tiene registro del incidente es importante añadirlo a la base de conocimientos.

**Cierre del incidente.** Después de reestablecido el servicio, el cliente confirma la solución y se cierra la incidencia documentando debidamente.

**Monitorización, seguimiento y comunicación del incidente.** Se analiza la repetición de incidencias, tiempos de respuesta y solución, mediante estos indicadores se medirá la calidad del área de soporte para la satisfacción del usuario.

1. **¿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.