

PROCESO



ISO

**9001:2015 | 27001:2013
20000-1:2018
37001:2016**



P-SGI-023 Gestión de Entrega y Despliegue

Clave del formato de proceso
F-SGI-001

sgi@silent4business.com

Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col, Tizapán
San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de
México, CDMX

Responsables

Elaboró:	Soporte Técnico
Revisó:	Control de Documentos
Aprobó:	Gerente de Operaciones

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	28/02/2019	Emisión inicial
2	07/04/2022	Revisión de actualización sin modificaciones.
3	22/08/2022	Actualización de formato y revisión general del documento

Contenido

1. Objetivo.....	4
2. Alcance	4
3. Diagrama del proceso	4
4. Descripción de actividades.....	5
5. Indicadores.....	6
6. Políticas	7
7. Definiciones.....	7
8. Documentos relacionados	7

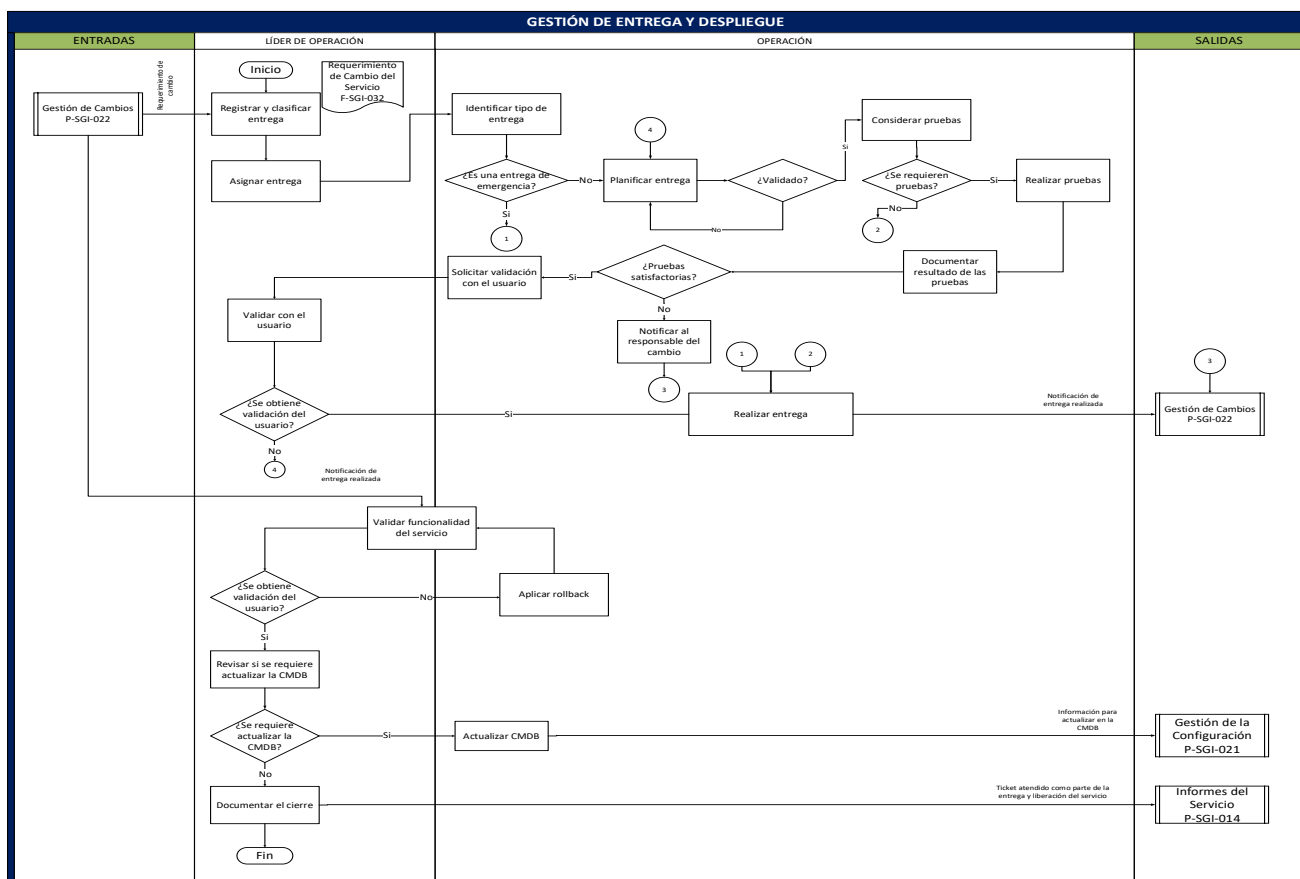
1. Objetivo

Asegurar que se ejecuten las actividades requeridas en tiempo y forma para la exitosa entrega del servicio.

2. Alcance

Este proceso aplica para todos los servicios contratados por el cliente de acuerdo con el catálogo de servicios vigente.

3. Diagrama del proceso



4. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Líder de Operación	Registrar y clasificar entrega	Registrar y clasificar entrega del servicio (nuevos, modificados y/o componentes del servicio).	Requerimiento de Cambio del Servicio F-SGI-032
2.	Líder de Operación	Asignar entrega	Asignar entrega del servicio a operación para su atención correspondiente.	No aplica.
3.	Operación	Identificar tipo de entrega	Identificar tipo de entrega ¿Es una entrega de emergencia? Si: Realizar entrega del servicio. No: Planificar la entrega del servicio, considerando las referencias de las solicitudes de cambios relacionados, errores conocidos o problemas que se solventan con la liberación del servicio, se debe considerar fechas, entregables y mecanismos de despliegue durante la planificación. ¿Validado? Si: Continuar con la actividad 4. No: Planificar nuevamente la entrega.	No aplica.
4.	Operación	Considerar pruebas	Considerar las pruebas que deberán efectuarse. ¿Se requieren pruebas? Si: Realizar pruebas de acuerdo con lo planeado No: Realizar entrega del servicio	Pruebas
5.	Operación	Documentar resultado de las pruebas	Documentar el resultado de las pruebas ¿Pruebas satisfactorias? Si: Solicitar validación con el usuario de acuerdo los criterios de aceptación (continuar con la actividad 6 del proceso). No: Notificar al responsable del cambio.	Resultados de las pruebas

6.	Líder de Operación	Validar con el usuario	Validar con el usuario de acuerdo con los criterios de aceptación establecidos ¿Se obtiene validación del usuario? Si: Realizar entrega, notificando de acuerdo con el proceso de Gestión de Cambios. No: Planificar la entrega de acuerdo con la actividad 3.	Gestión de Cambios P-SGI-022
7.	Líder de Operación / Operación	Validar funcionalidad del servicio	Validar funcionalidad del servicio ¿Se obtiene validación del usuario? Si: Continuar con la actividad 8 del proceso. No: Aplicar rollback y validar nuevamente	Vo.Bo. usuario
8.	Líder de Operación	Revisar si se requiere actualizar la CMDB	Revisar si se requiere actualizar la CMDB ¿Se requiere actualizar la CMDB? Si: Actualizar la CMDB de acuerdo con lo establecido en el proceso P-SGI-021. No: Documentar el cierre. Fin	Gestión de la Configuración P-SGI-021 Documentación de la liberación y cierre
Fin del procedimiento				

5. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
Liberación exitosa del servicio	Liberación éxitos de servicio de acuerdo a contrato y propuestas técnicas	90%	Trimestral

6. Políticas

- i. En el presente proceso se consideran dos tipos de entregas:
- ii. De emergencia: deben ser ejecutadas en cualquier momento, para atender alguna necesidad del negocio y se asocian a un cambio de emergencia.
- iii. Normales: deben ser ejecutadas en un horario en el que tengan el menor impacto a la operación de acuerdo con lo establecido en el proceso P-SGI-022 Gestión de Cambios.
- iv. Durante la entrega a producción debe mantenerse la integridad del hardware, software y otros componentes del servicio que se vean involucrados en la actividad.
- v. En caso de presentarse un incidente durante la entrega

7. Definiciones

- **Entrega:** Recopilación, de uno o más elementos de configuración nuevos o modificados desplegada en el entorno de producción como consecuencia de uno o más cambios.
- **Impacto:** Una medida del efecto de un Incidente, Problema o Cambio en los procesos de Negocio. El Impacto está a menudo basado en cómo serán afectados los Niveles de Servicio.

8. Documentos relacionados

- P-SGI-014 Gestión de Informes del Servicio.
- P-SGI-021 Gestión de la Configuración.
- P-SGI-022 Gestión de Cambios.