Gestión de Servicios Informáticos

75.46 - Administración y Control de Proyectos II

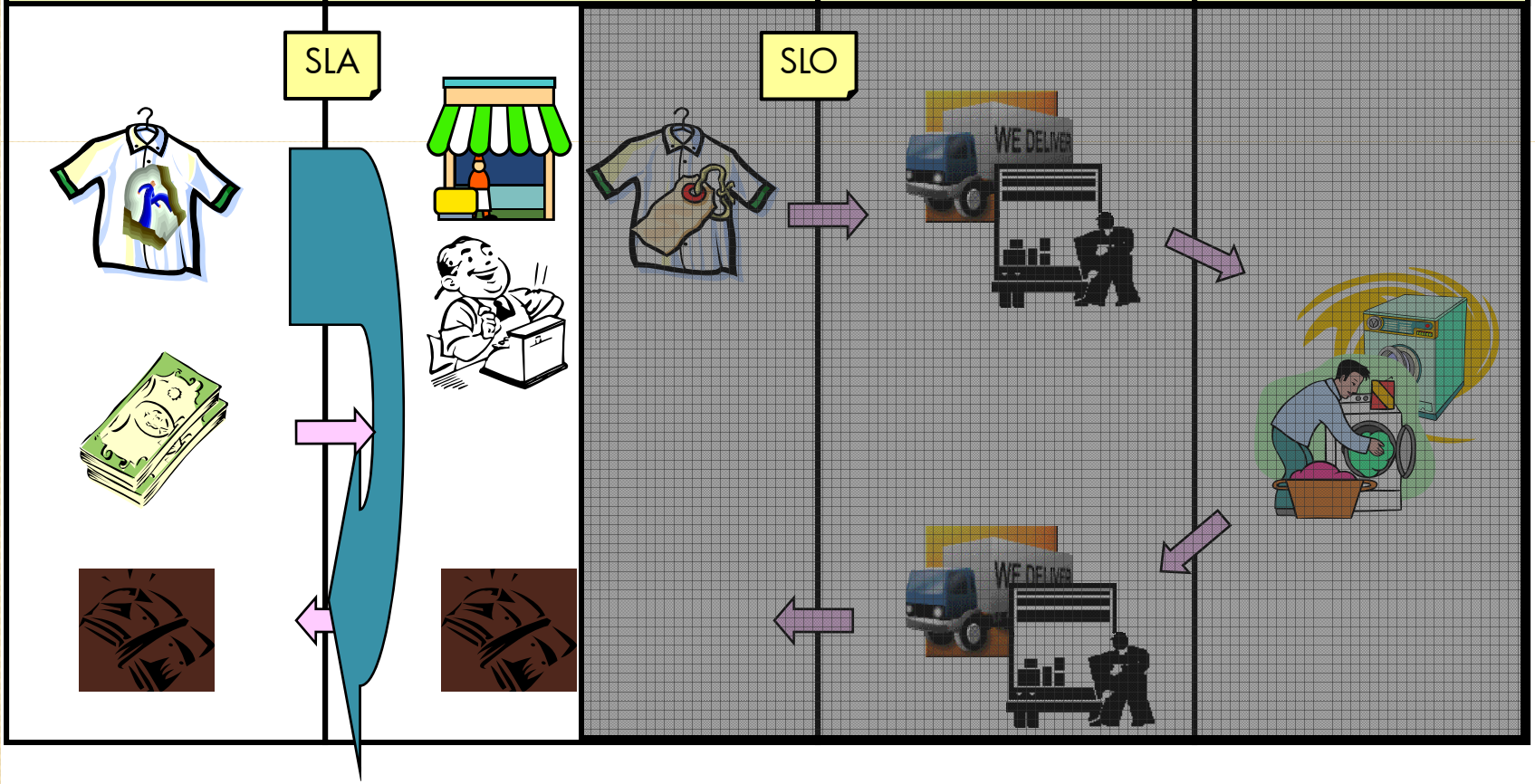
Lic. Sergio G. Martínez

Retomando…

Procesos propuestos para el Área de TI
Procesos de apoyo
Planeamiento
Presupuestos
Procesos Centrales
Innovación
Entrega de soluciones
Provisión de Servicios
Procesos de apoyo
Infraestructura
RR.HH
Relaciones (Proveedores, socios de negocios)

El concepto de servicio

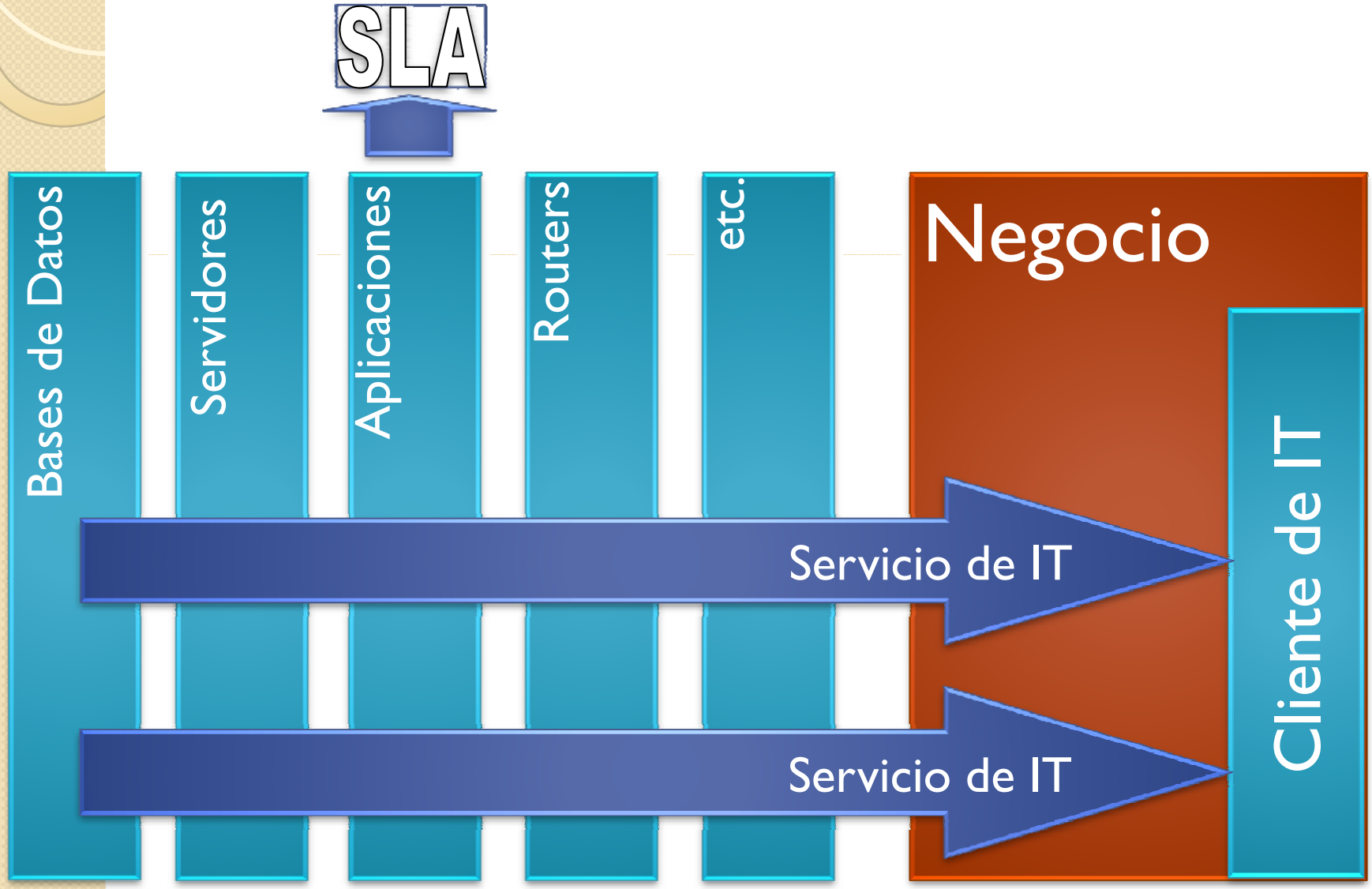
Cliente	Lavadero	Transporte	Lavadero Industrial
Precio por el Servicio	Mismo día: \500 Día Siguiente: \300	En 4 H : \50 En 2 H : \100	En 4 H : \50 En 2 H : \100



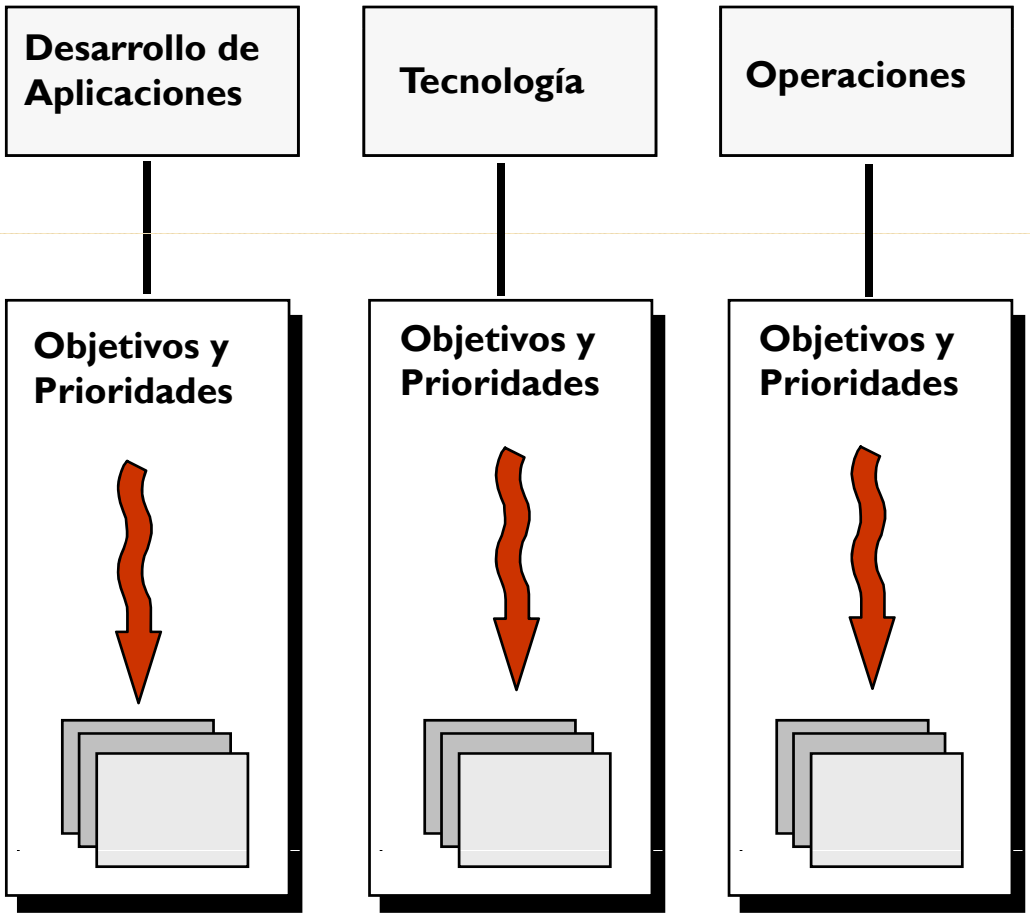
El concepto de servicio

- Los servicios son los **medios para entregar valor a los clientes, facilitando sus tareas para obtener resultados**, sin que los ellos deban asumir los costos específicos ni los riesgos asociados.
- **Los proveedores** de servicios **asumen los riesgos y asignan costos** a cada cliente **por los servicios** que ellos proveen.
- Los **resultados** se logran a través de la **ejecución de tareas** y están **limitados por** la presencia de ciertas **restricciones**.
- Los servicios **facilitan la obtención de resultados** por medio del **aumento del rendimiento** de las tareas asociadas y la **reducción de los efectos de las restricciones**.
- El resultado es el **incremento de la probabilidad de obtener los resultados** deseados.

Visión tradicional del Servicio Informáticos



Tendemos a organizarnos de esta forma…

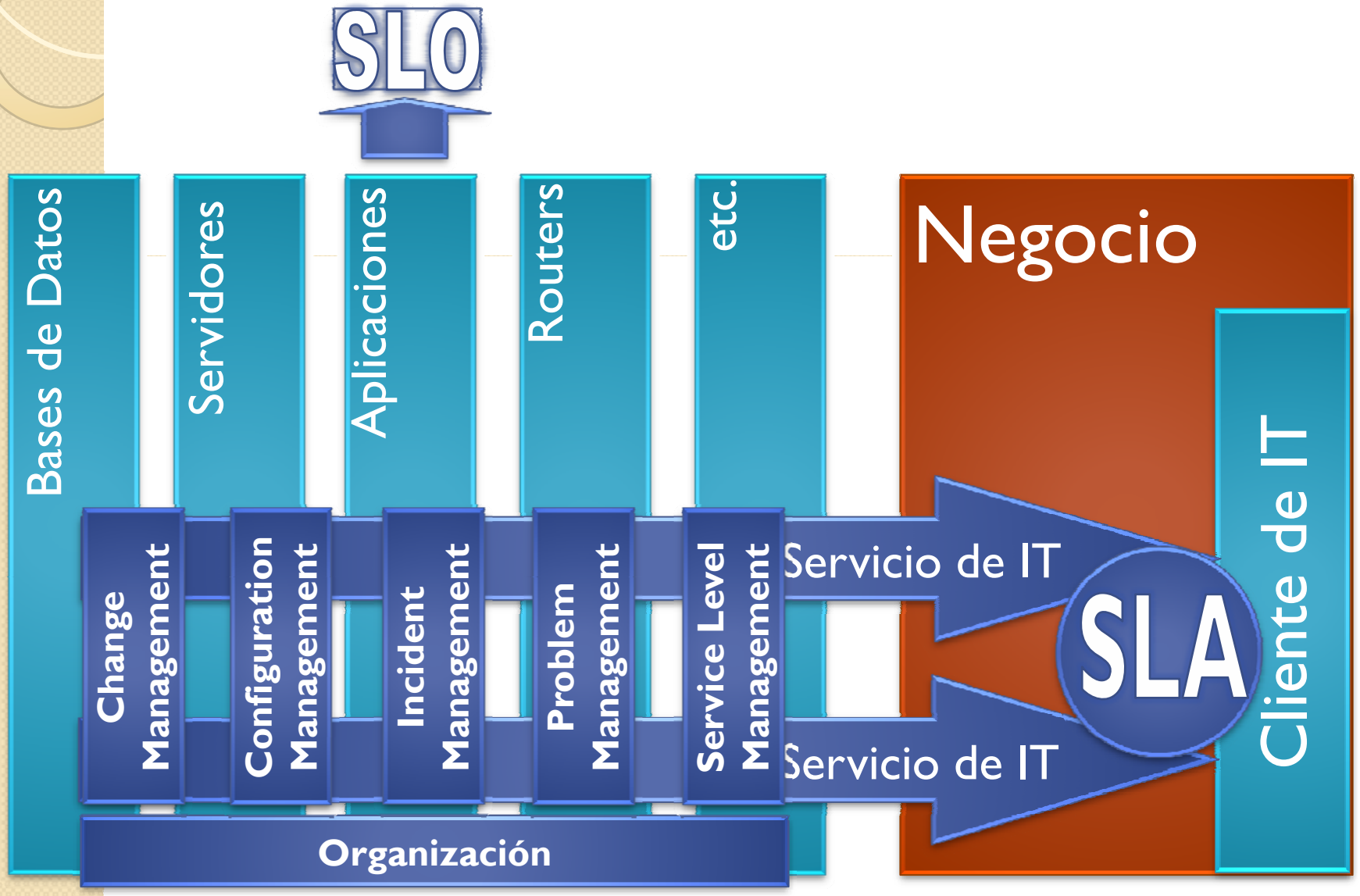


Pero los clientes nos ven así…

Pero los clientes nos ven así…

- Disponibilidad
- Performance
- Seguridad
- Soporte
- Etc.

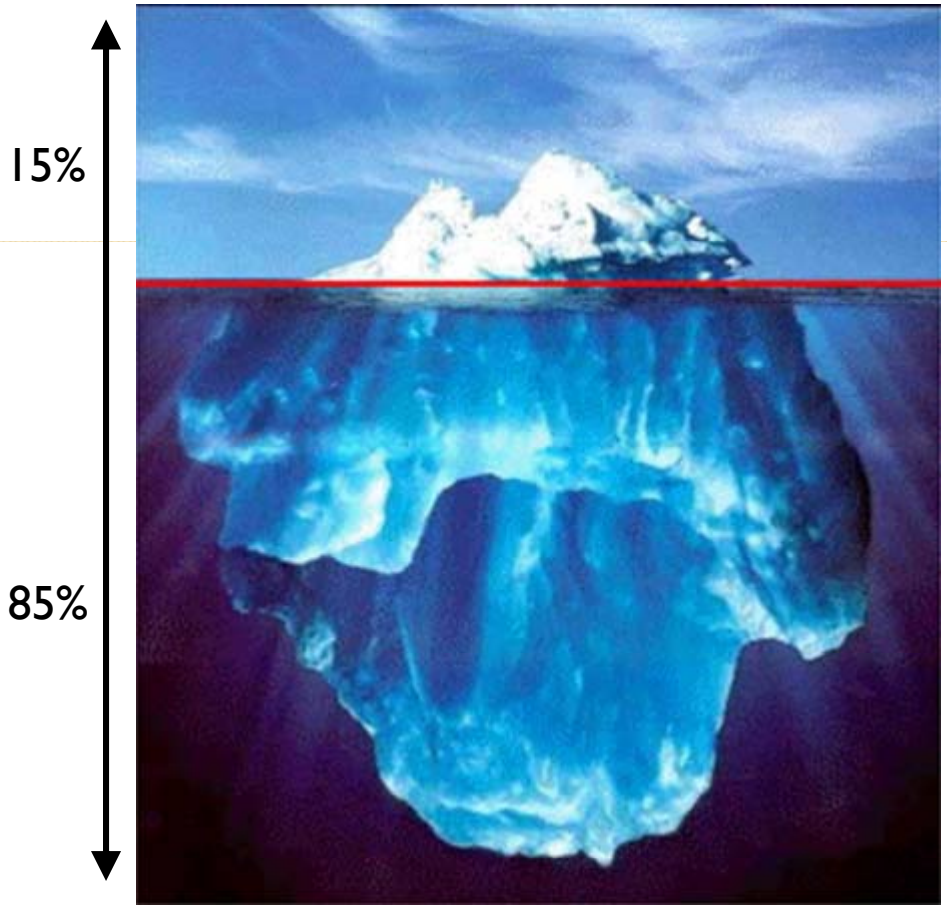
Nueva visión del Servicio Informáticos



Visiones de TI

Tradicional	Gestión de Servicios Informáticos
• Foco en Tecnología	• Foco en el Negocio
• Administrar Infraestructura	• Proveer Servicios
• Usuarios	• Clientes
• Modalidad "Bombero"	• Prevención y Control
• Reactivo	• Proactivo
• Islas	• Integrado
• Caos y arbitrariedad	• Estabilidad y Confiabilidad
• Decisiones ad-hoc y personales	• Decisiones informadas y repetibles
• Procesos informales	• Estandarización y mejores prácticas

Gestión de Servicios Informáticos



Tecnología: Herramientas e infraestructura

Procesos: Definición, diseño, estándares, mejora continua.

Gente: Roles y responsabilidades, administración, desarrollo de habilidades y disciplinas.

Cultura: Valores, normas tácitas, experiencia.

ITIL

- **I**nformation **T**echnology **I**nfrastructure **L**ibrary
- Biblioteca sobre:
  - Provisión de Servicios basados en IT
  - Gestión de la Infraestructura de IT
- Generados por OGC, recolectando la experiencia de los referentes de mercado.

ITIL

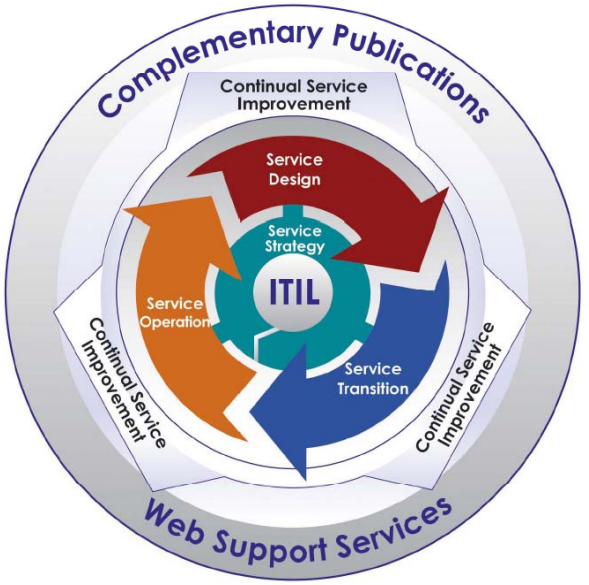
- Mejores Prácticas (no metodología)
- Lineamientos (no recetas)
- Debe ser adaptado a cada caso:
  - ¿Qué procesos son críticos en mi caso?
  - ¿Cómo implemento en concreto cada proceso? (procedimientos, definición de responsabilidades y autoridades, herramientas)

¿Qué no es ITIL?

- Una herramienta de Software.
- La solución que un proveedor quiere imponer.
- Un conjunto de procedimientos a cumplir/seguir.
- El reemplazo de todo lo que ya hacemos bien.
- El único componente requerido para brindar un mejor servicio.
- Independiente del comportamiento y cultura de la organización.
- La solución a todos nuestros males (La bala de plata).

El modelo ITIL

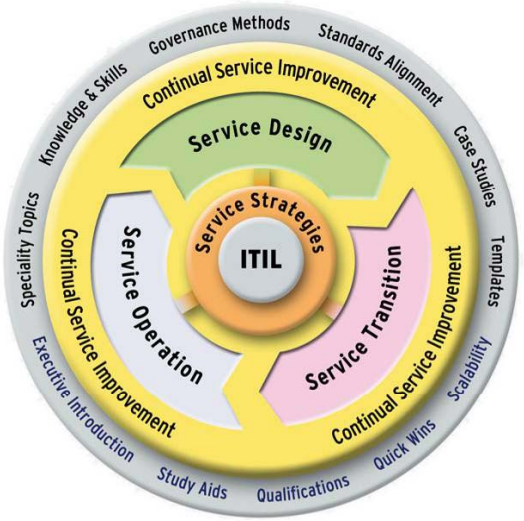
- ITIL V3 está compuesto por las siguientes cinco publicaciones:
  1. Service Strategy
  2. Service Design
  3. Service Transition
  4. Service Operation
  5. Continual Service Improvement



El concepto de Gestión del Servicio

- La Gestión del Servicio es un **conjunto de habilidades organizacionales** especializadas para **proveer valor** a los clientes **en la forma de servicios**.
- Las **habilidades** toman la forma de **funciones y procesos para gestionar los servicios** a través de un **ciclo de vida**, con especializaciones en:

1. **Estrategia**
2. **Diseño**
3. **Transición**
4. **Operación**
5. **Mejora continua**



Procesos propuestos para el Área de TI
Procesos de apoyo
Planeamiento
Presupuestos
Procesos Centrales
Innovación
Entrega de soluciones
Provisión de Servicios
Procesos de apoyo
Infraestructura
RR.HH
Relaciones (Proveedores, socios de negocios)
Procesos de:
• Transición
• Operación

Gestión de Servicios Informáticos

CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO

Objetivo

- Proveer un punto único de contacto (SPOC) para los clientes
- Centralizar la gestión de la resolución de incidentes

Alcance

- Restablecer la operación del servicio lo más rápido posible.
- Registrar todos los incidentes/solicitudes.
- Proveer un primer nivel de soporte y diagnóstico.
- Proveer un primer nivel de solución cuando fuese posible.
- Mantener informados a los usuarios del progreso de sus casos.
- Llevar a cabo las encuestas de satisfacción de los usuarios.
- Cerrar incidentes y solicitudes.
- Actualizar la CMS.

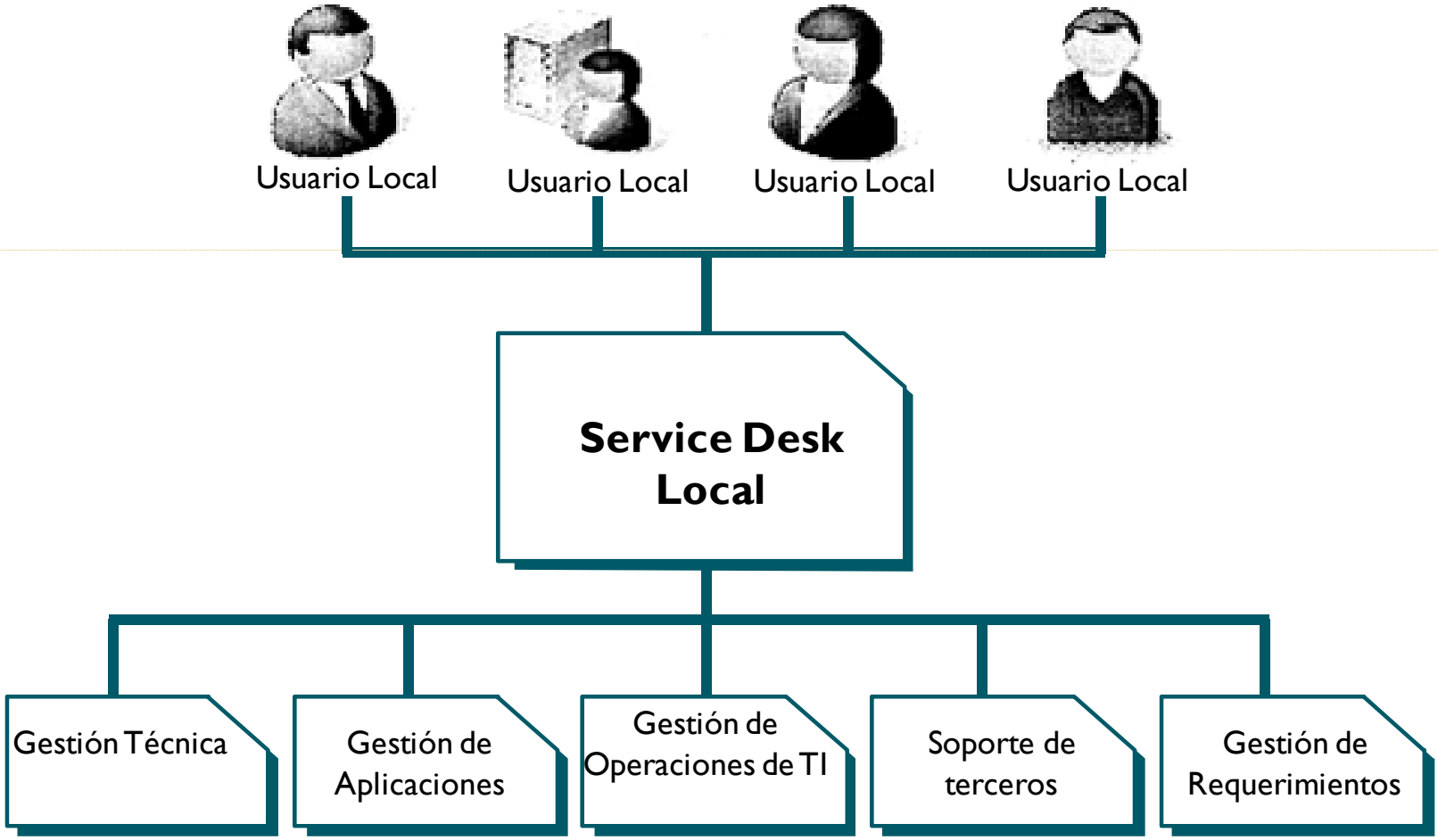
Actividades

- Clasificar, asignar, realizar diagnóstico inicial, priorizar y escalar a quien corresponda el incidente
- Facilitar la rápida recuperación de los servicios
- Ofrecer orientación a los usuarios
- Promover el servicio mediante comunicaciones
- Proveer información de gestión (tiempo resolución, incidentes que resultaron ser RFC, cambios planificación para el próximo período, etc.)

Estructuras organizativas

- Local
- Centralizado
- Virtual
- Siguiendo al Sol

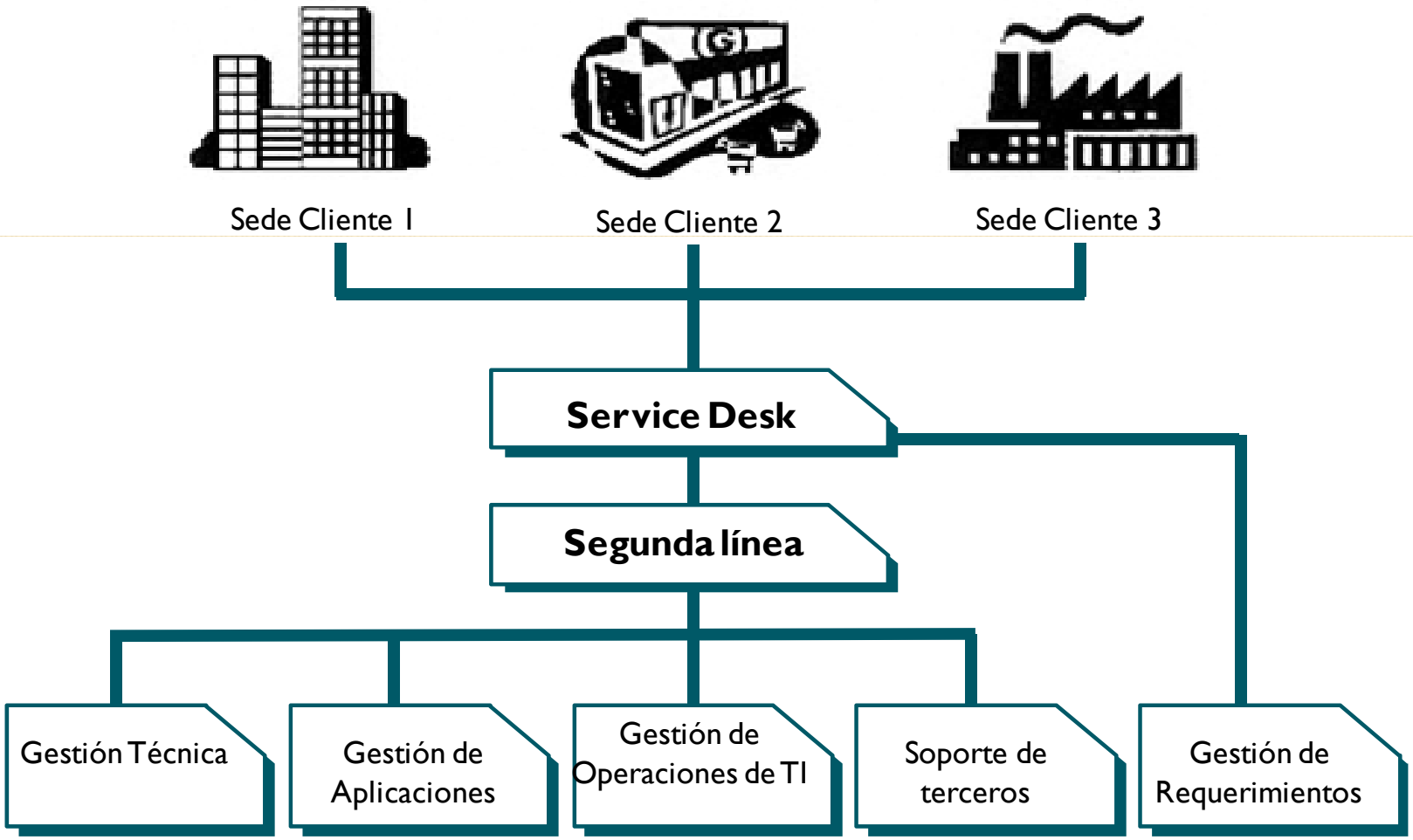
Local


Usuario Local
Usuario Local
Usuario Local
Usuario Local
Service Desk Local
Gestión Técnica
Gestión de Aplicaciones
Gestión de Operaciones de TI
Soporte de terceros
Gestión de Requerimientos

Local

- Diseñado para soportar las necesidades locales del negocio.
- El soporte se encuentra y brinda usualmente en la misma localidad que está siendo soportada.
- Es práctico para pequeñas organizaciones.
- Es impráctico para organizaciones dispersas geográficamente.

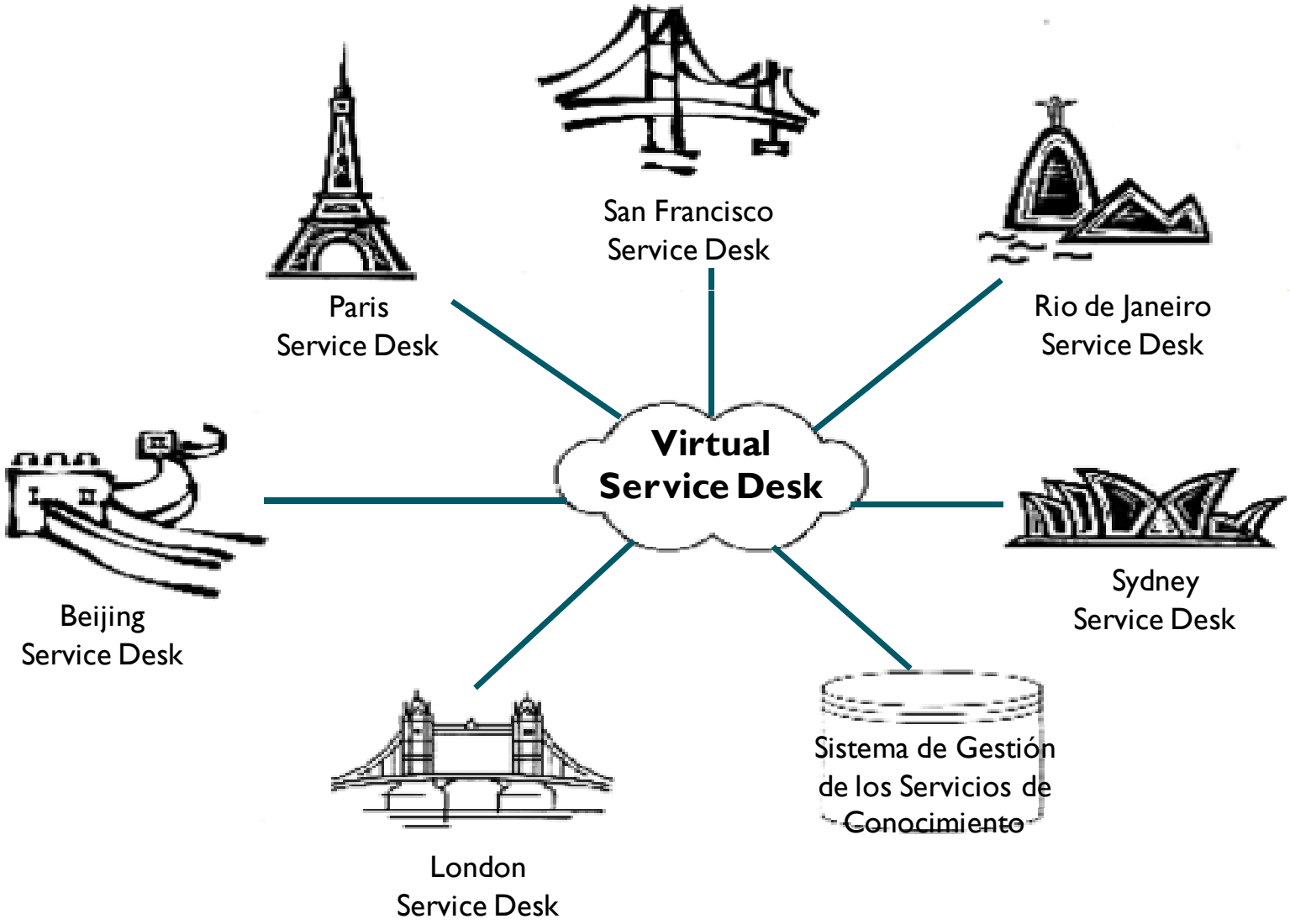
Service Desk centralizado



Service Desk centralizado

- Se centraliza la atención de varios centros geográficos distintos en un Service Desk central.
- Puede requerirse soporte en forma presencial, pero esto debe ser manejado y administrado desde el Service Desk.
- Ventajas para las grandes organizaciones:
  - Reduce los costos operacionales.
  - Una vista gerencial central consolidada.
  - Mejora el uso de los recursos.

Service Desk virtual



Service Desk virtual

- La ubicación de los analistas del SD es transparente al usuario.
- Puede incluir elementos de tele-trabajo.
- Deben existir procesos y procedimientos comunes – un solo registro de incidentes.
- Lenguaje común acordado para la entrada de datos.
- Punto único de contacto con el cliente.
- Puede seguir requiriéndose presencia on-site para algunos puntos.

Siguiendo al Sol

- Permite brindar una cobertura de servicio total, basándose en los husos horarios de las distintas regiones geográficas desde donde se da servicio.
- Se debe considerar en este caso, especial atención sobre las herramientas, procesos e idioma a utilizar por las distintas regiones.

Grupos de Service Desk especializados

- En algunos casos es recomendable crear grupos de especialistas dentro de la función de Service Desk.
- Esto permitirá derivar los incidentes según el tipo de especialista que pueda resolverlos.

Recomendaciones

- Recomendaciones de ambientación:
  - Luz natural y suficiente espacio físico.
  - Control acústico del ambiente.
  - Área de esparcimiento o break.
- Recomendaciones para facilitar el contacto único:
  - Hacer público el número telefónico del Service Desk.
  - Adhesivos informando el número en los teléfonos.
  - Utilización de salvapantallas con datos de contacto del Service Desk.
  - Incorporar merchandising con el número de contacto.

Gestión de Servicios Informáticos

GESTIÓN DE INCIDENTES

Objetivos

- Restaurar la operación normal del servicio afectado lo más rápido posible, minimizando el impacto en el negocio y asegurando que se mantengan los niveles acordados de calidad y disponibilidad.
- Se entiende por operación normal del servicio a lo que se haya definido dentro de los límites del SLA.

Alcance

- Abarca cualquier evento que impacte, o pueda impactar, a un servicio.
- Existen eventos de tipo informativo, para lo cual existe un tratamiento especial en el proceso de Gestión de Eventos.
- Las Peticiones de Servicio (Service Request) serán derivados al proceso específico correspondiente.

Incidente

- Se refiere tanto a la interrupción no planificada de un servicio de TI como a la reducción en la calidad de éste.
- También se consideran incidentes a aquellas fallas de elementos de configuración que no hayan impactado (todavía) a un servicio (Ej. la falla de un disco físico correspondiente a un conjunto de discos espejados).

Modelos de incidentes

- Son aquellos incidentes que pueden considerarse repetitivos y para los cuales se crea un modelo predefinido de incidente. Se debe tener en cuenta:
  - Los pasos a seguir en el incidente.
  - El orden de estos pasos.
  - Responsabilidades.
  - Procedimientos de escalamiento.
  - Líneas de tiempo.

Incidentes graves

- Debe existir un proceso que se encargue del manejo de incidentes graves.
- La definición de qué es un Incidentes graves debe ser realizada a nivel corporativo, teniendo en cuenta los criterios de priorización e impacto al negocio.
- Un Incidente grave no es un problema.
- Puede requerirse la utilización de un equipo de investigación dedicado.

Actividades

- Identificación
- Registro
- Categorización y priorización
- Diagnóstico Inicial
- Escalamiento
- Investigación y diagnóstico
- Resolución y recuperación
- Cierre

Identificación

- Puede ingresar en forma proactiva (monitoreo) o reactiva (avisos del usuario).

Registro

- Todos los incidentes deben ser registrados.
- En caso de detectar un Incidente al resolver otro, se debe abrir un nuevo registro.
- Datos básicos a incluir en un registro de incidente:
  - Número único de referencia
  - Prioridad
  - Fecha y hora de registro
  - CI relacionado
  - Categoría de cierre
  - Método de call-back
  - Estado del incidente

Categorización

- Se debe definir correctamente la granularidad del árbol de categorización.
- Pasos para lograr el diseño de las categorías:
  - Sesión de brainstorming entre los involucrados.
  - Definición del nivel inicial.
  - Utilización de las categorías iniciales por un período corto de tiempo.
  - Realizar un análisis de lo registrado.
  - Implementar las revisiones.
  - Repetir el punto 4.

Priorización

- Normalmente la prioridad de un incidente se define en función de:
  - La urgencia: Cuán rápido el negocio necesita una solución.
  - El impacto: Generalmente medido con la cantidad de usuarios afectados por el incidente.
- Otros factores determinantes del nivel de impacto son:
  - Riesgo de vida.
  - Número de servicios afectados.
  - Nivel de pérdidas financieras.
  - Efectos en la imagen (reputación) del negocio.
  - Violación de marcos legales o regulatorios.
- Algunas organizaciones necesitarán definir una prioridad especial para usuarios VIP (Gerentes, Ejecutivos, Directores).

Priorización

		Imapcto		
		Alto	Medio	Bajo
Urgencia	Alta	1	2	3
	Media	2	3	4
	Baja	3	4	5

Código de prioridad	Descripción	Tiempo de resolución promedio
1	Críitica	1 hora
2	Alta	8 horas
3	Media	24 horas
4	Baja	48 horas
5	Planificada	Planificada

Diagnóstico inicial

- Se utiliza para esto los scripts de diagnóstico y la base de datos de errores conocidos.
- En esta actividad se intentará resolver el incidente en un primer nivel de atención.
- Escalamiento:
  - Funcional
  - Jerárquico
- Investigación y diagnóstico:
  - Entender el orden cronológico de eventos que causaron el incidente.
  - Búsquedas a la KEDB.
  - Confirmar el impacto del incidente.

Resolución y recuperación

- Involucra la resolución del incidente para lo cual se pueden usar los siguientes métodos:
  - Realizarlo conjuntamente con el usuario.
  - Resolverlo remotamente.
  - Utilizando un grupo de soporte presencial.
  - Contactando un proveedor externo.

Cierre

- Esta actividad será realizada siempre por el Service Desk.
- El Service Desk deberá validar junto con el usuario el cierre del incidente. También deberá verificar lo siguiente:
  - Categorización de cierre.
  - Encuesta de satisfacción.
  - Documentación del incidente.
  - Cierre formal.

Roles y responsabilidades

- Administrador de Incidentes
  - Promover la eficiencia y eficacia del proceso.
  - Producir información de gestión.
  - Administrar los recursos humanos.
  - Monitoreo de la efectividad del proceso y recomendaciones de mejora.
  - Desarrollo y mantenimiento de los sistemas de la Gestión de Incidentes.
  - Administración de Incidentes Mayores.
  - Desarrollo y mantenimiento del proceso de la Gestión de Incidentes y sus procedimientos.

Roles y responsabilidades

- Primera línea
  - Atención inicial de incidentes
  - Escalamiento
- Segunda línea
  - Grupo de soporte (puede ser soporte de campo).
  - Mayor conocimiento técnico.
- Tercera línea
  - Incluye a los grupos de especialistas (Servers, bases de datos, redes).

Gestión de Servicios Informáticos

GESTIÓN DE PROBLEMAS

Objetivos

- Prevenir la ocurrencia de problemas e incidentes asociados.
- Eliminar incidentes recurrentes.
- Minimizar el impacto de incidentes que no pudieron ser prevenidos.

Problema

- Causa desconocida de uno o más Incidentes.

Impacto, urgencia y prioridad

- Los problemas deben priorizarse utilizando los mismos criterios utilizados para los Incidentes (matriz de prioridades).
- Se debe tener en cuenta lo siguiente:
  - Frecuencia e impacto de incidentes relacionados.
  - Definición sobre qué constituye un problema.
  - Incorporar el concepto de severidad del problema (costo, tiempo de resolución, recursos).

Solución alternativa

- En algunos casos puede ser encontrada una solución alternativa a los incidentes causados por el problema.
- Es importante que aún así, se continúe con la investigación de la causa raíz del problema.
- Siempre debe registrarse en la herramienta de gestión el detalle de la solución alternativa encontrada.

Error conocido

- Una vez que se complete el diagnóstico del problema y que se haya encontrado una solución alternativa, se deberá registrar en la KEDB el error conocido.
- De esta manera, si surgen nuevos incidentes o problemas relacionados, éstos pueden ser resueltos rápidamente.
- También puede detectarse la necesidad de registrar un error conocido en una fase previa al diagnóstico, a modo informativo.
- Identificación de errores conocidos
  - La identificación y registro del error conocido debe llevarse a cabo aún si todavía no se ha encontrado la solución definitiva del error, proporcionando información de su existencia y/o posibles registros de soluciones temporales de prueba.
  - Para evitar la duplicación de registros, se recomienda centralizar la administración de la KEDB en un único responsable.

Base de datos de errores conocidos

- Permite el almacenamiento del conocimiento obtenido a través de la resolución de incidentes y problemas, para permitir un rápido diagnóstico y solución en caso que ocurran.
- El registro de error conocido debe contener detalles exactos de la falla y sus síntomas, además de datos precisos para la solución (alternativa o definitiva) del problema.
- Pueden existir casos donde se decida convivir con un problema en la infraestructura de TI, cuando el caso de negocio no justifique la resolución.
- Los datos incluidos en la KEDB debe ser fácilmente accesibles.

Roles y responsabilidades

- Gestor de Problemas
- Grupos de Resolución de Problemas

Gestión de Servicios Informáticos

GESTIÓN DE CAMBIOS

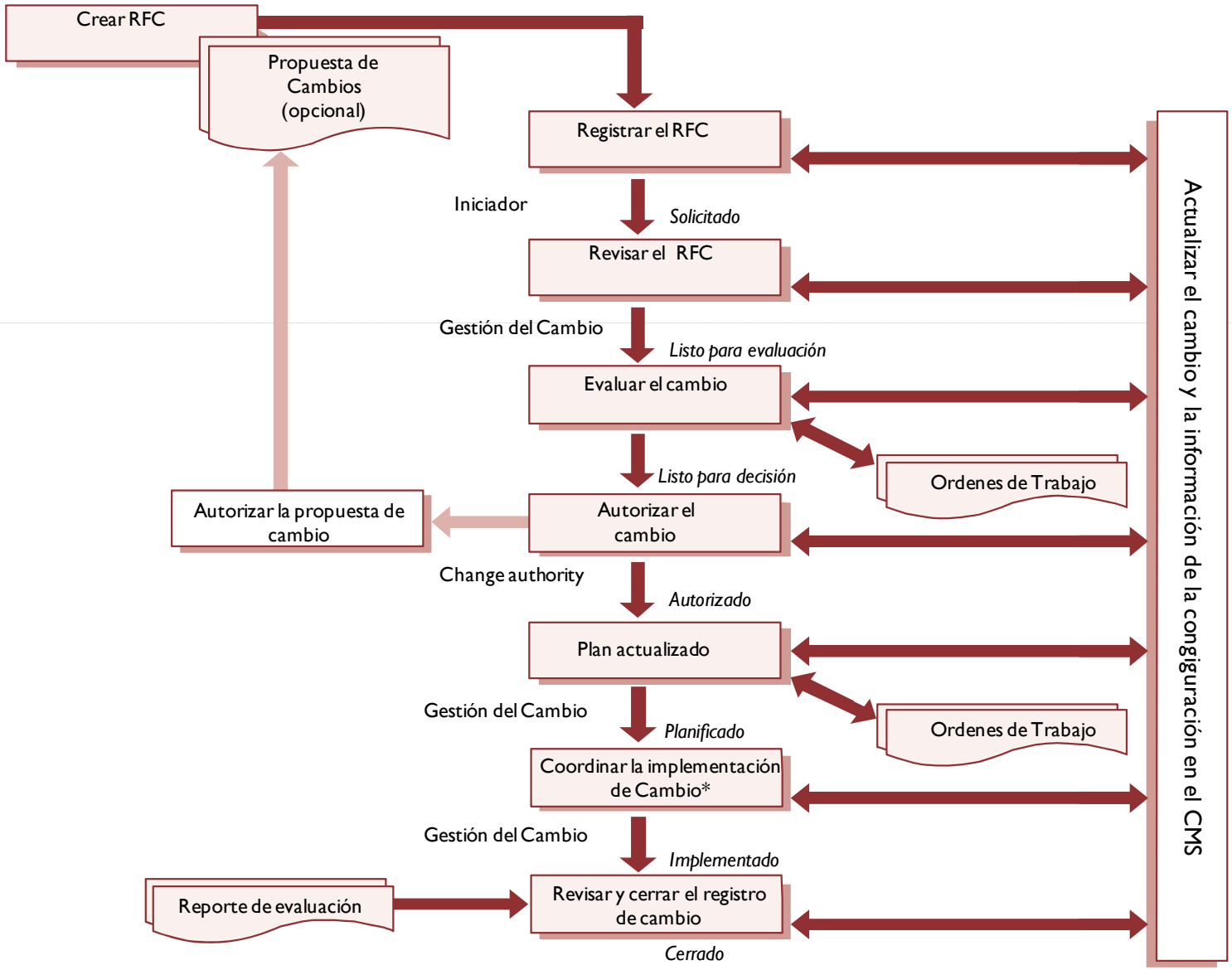
Gestión de Cambios

- Objetivo:
  - Mantener la Infraestructura bajo control
  - Asegurar la aplicación de procedimientos estándares para la atención de los cambios, de manera de minimizar el impacto en los servicios.

Gestión de Cambios

- Actividades:
  - Aceptación (recepción y filtro inicial)
  - Clasificación (menor, significativo, mayor, urgente)
  - Aprobación y Planificación
  - Seguimiento de la ejecución
  - Información de Gestión (cantidad de Cambios que no se aceptaron, cambios OK, etc.)

Actividades



*Incluye construcción y prueba del cambio

Crear el RFC

- El cambio es originado por pedido de un iniciador.
- Para cambios mayores con implicaciones organizacionales y/o financieras significativas, puede ser requerida una propuesta de cambio (Change Proposal).
- La propuesta de cambio contendrá una descripción completa del cambio junto con una justificación financiera y de negocio.
- Los procedimientos para registrar y documentar los cambios deben estar previamente definidos.

Crear el RFC

RFC
Número RFC
Iniciación
Motivo del Cambio
Descripción del Cambio
CI (atributos)
Análisis de Riesgo e Impacto / Recursos
Prioridad y Urgencia
Fecha y Hora de Implementación
Recomendación del CAB
Implementación Programada
Implementador del Cambio
Resultados del Cambio
Resutado de las Pruebas
Autorizado por
Fecha y Hora de Aprobación
Revisión Post-Implementación

Revisar el RFC

- La Gestión de Cambios debe revisar cada uno de los requerimientos y filtrar los que considera que son:
  - Imprácticos.
  - Repetidos en otros RFC recientes que fueron aprobados, rechazados o continúan en revisión.
  - Incompletos.

Evaluar el RFC

- Debe evaluarse la implementación de cada cambio. Se propone seguir el método de las siete 'R' de la Gestión del Cambio
  - ¿Quién REQUIERE el cambio?
  - ¿Cuál es la RAZÓN del cambio?
  - ¿Cuál es el RETORNO esperado del cambio?
  - ¿Cuáles son los RIESGOS implicados en el cambio?
  - ¿Cuáles son los RECURSOS necesarios para realizar el cambio?
  - ¿Quién es RESPONSABLE de la construcción, prueba e implementación del cambio?
  - ¿Cuál es la RELACIÓN entre éste y otros cambios?

Evaluar el RFC

- Categorización de riesgos.
- Evaluación de cambios.
- Asignación de prioridad.
- Planificación de cambios.

Coordinar la Implementación

- Los especialistas técnicos deben construir el cambio.
- Change Management tiene la responsabilidad de asegurar que los cambios sean implementados tal como fueron planificados.
- Verificar los procedimientos de vuelta atrás (Remediation Plan)
- Change Management tiene un rol de control para asegurar que todos los cambios hayan sido testeados.

Revisar y Cerrar el RFC

- Es necesario realizar una revisión post-implementación para confirmar
  - Que el cambio cumplió con sus objetivos.
  - Que el iniciador y los demás interesados están conformes con el resultado.
  - Que no se han producido efectos colaterales.

Roles y responsabilidades

- Administrador de Cambios
  - Asigna prioridades a los RFC junto con el iniciador.
  - Rechaza los RFC que son impracticables.
  - Lista todos los RFC para ser revisados en las reuniones del CAB.
  - Elabora la agenda de la reunión y la envía con anticipación a todos los miembros del CAB.
  - Decide quiénes deben asistir a las reuniones, dependiendo de la naturaleza del RFC, qué es lo que será modificado y qué áreas de conocimiento técnico son necesarias.

Roles y responsabilidades

- Administrador de Cambios
  - Convoca las reuniones del Comité de Cambios / Comité de Emergencia (CAB/EC : Change Advisory Board / Emergency Committee) para los cambios urgentes.
  - Preside todas las reuniones del CAB y del CAB/EC.
  - Actualiza el registro del cambio.
  - Revisa todos los cambios implementados.
  - Cierra los RFC.
  - Realiza reportes regulares de la gestión.

Roles y responsabilidades

- Comité de Administración de Cambios
  - El CAB es un cuerpo que existe para dar soporte en la autorización de los cambios y en asistir en la evaluación y priorización de los mismos.
  - Reglamento del CAB
    - Deben distribuirse los RFC con antelación a la reunión.
    - Responder y realizar el análisis de los RFC (mandatorio).
    - Concurrir a la reunión del CAB (opcional).
    - Aprobar o rechazar los RFC.
    - Analizar cambios aplicados sin una referencia al CAB
    - Revisión del proceso de cambios
    - Resultados del negocio que salen del proceso de cambio

Roles y responsabilidades

- Comité de Emergencias
  - Es un grupo pequeño de personas que se reúnen o contactan para la evaluar y autorizar los cambios de emergencia.
  - La selección de los miembros puede depender de la naturaleza del cambio. Los miembros deben tener conocer y entender tanto las perspectiva del negocio como los temas técnicos, para poder tomar las decisiones apropiadas.
  - El contacto vía teléfono o email puede ser el único medio factible de reunión.

Gestión de Servicios Informáticos

GESTIÓN DE ACTIVOS DE SERVICIO Y CONFIGURACIÓN

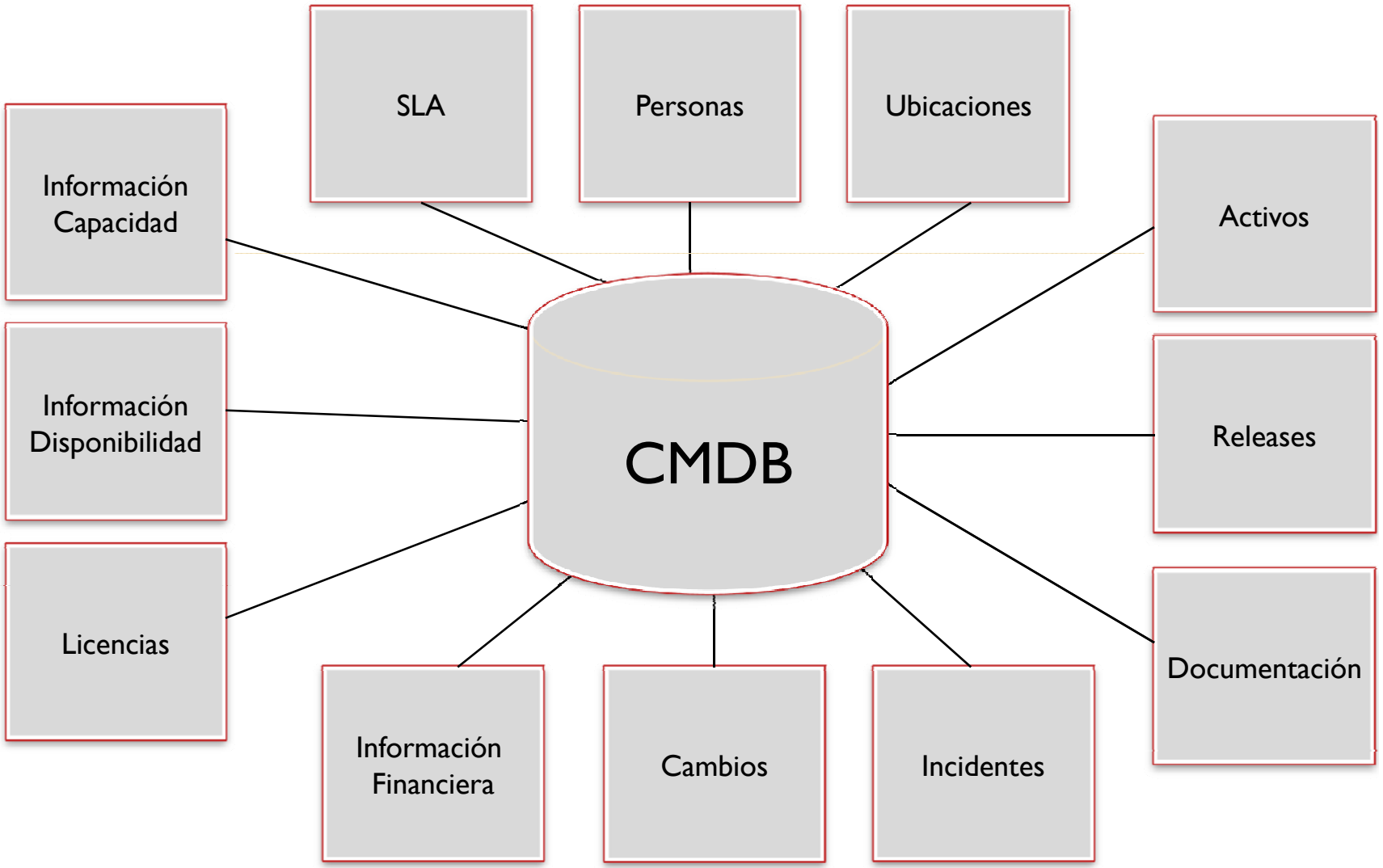
Gestión de la Configuración

- Objetivo:
  - Identificar, registrar y ofrecer información de todos los componentes de IT que están bajo el control de Gestión de la Configuración

Gestión de la Configuración

- Los CI (configuration items) se registran en una CMDB (configuration management database)
- Los CI tienen:
  - Alcance (qué aplicativos, sectores, etc interesan?)
  - Nivel (registro "1 PC" o registro "1 mouse" + 1 teclado", etc)
  - Atributos
  - Relaciones
- DSL (Definitive Software Library)

Gestión de la Configuración



Gestión de la Configuración

- Actividades:
  - Planificar
  - Identificar
  - Controlar
  - Información de gestión (info de capacidad y crecimiento, clasificación de los CI's, cambios que tuvo cada CI, datos incorrectos en la CMDB, etc)

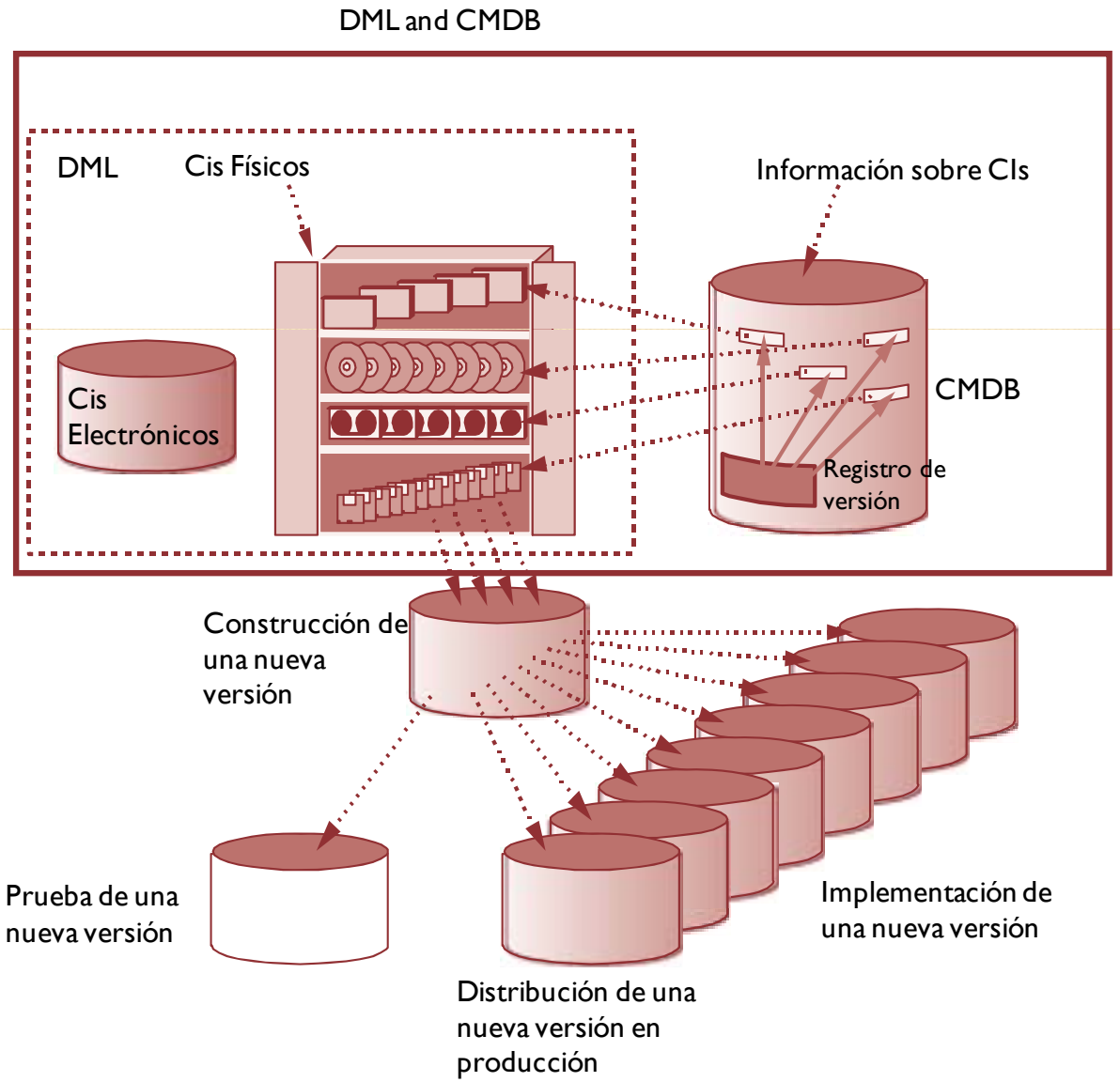
Configuration Management System

- Para administrar configuraciones grandes y complejas, la gestión requiere el uso de algún sistema de soporte, al que normalmente se conoce como Configuration Management System.
- El CMS mantiene en la CMDB toda la información de los CI bajo control de configuración según está definida en el alcance.

Definitive Media Library

- La Definitive Media Library es una biblioteca segura en la cual las versiones definitivas de todos los CI son almacenadas y protegidas.
- En la DML se almacenan todas las copias maestras que han pasado por los controles de calidad.
- La DML debe incluir copias definitivas de software comprado (junto con licencias e información) y de software desarrollado internamente.
- Las copias maestras de la documentación de un sistema también deben ser almacenada de forma electrónica en la DML.
- La DML incluirá un lugar físico para guardar copias.
- Sólo lo que ha sido debidamente autorizado podrá aceptarse en la DML.

Relación entre la DML y la CMDB



Configuration Baseline

- Es la configuración de un servicio producto o infraestructura que ha sido formalmente revisada, acordada
- Servirá de base para futuras actividades y puede ser modificada sólo a través de procedimientos formales de cambio.
- Contiene la estructura, los contenidos y los detalles de una configuración, y representa un conjunto de CI y sus relaciones.

Configuration Snapshot

- Es el estado actual de un CI o de un entorno, por ejemplo obtenido a través de una herramienta de descubrimiento.
- Esta foto es guardada en el CMS y queda como un registro de estado histórico.

Roles del Proceso

- Administrador de Activos de Servicio
- Administrador de Configuraciones
- Analista de Configuraciones
- Administrador de la Librería de Medios
- Administrador de Herramientas / CSM
- Comité de Control de Configuración

Gestión de Servicios Informáticos

GESTIÓN DE LIBERACIONES Y DESPLIEGUE

Gestión de Liberaciones

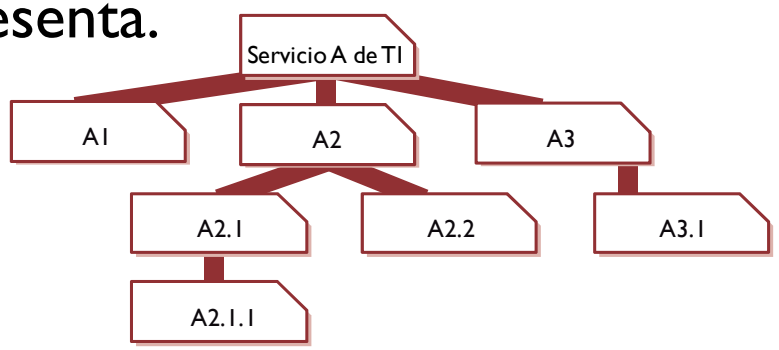
- Objetivo:
  - Asegurar que todos los aspectos de la liberación de un cambio (técnicos y no técnicos) sean tenidos en cuenta.
  - Facilitar la introducción del software y hardware en un ambiente de IT controlado

Alcance

- Asegurar planes de despliegue e implementación claros y comprensibles.
- Definir paquetes de versiones que puedan ser construidos, instalados, testeados y desarrollados eficientemente, para que sea posible una implementación exitosa.
- Permitir introducir servicios nuevos o modificados, junto con los sistemas, tecnología y organización que lo soporten, que sean capaces de cumplir con los SLA.
- Lograr clientes, usuarios y personal de sistemas conformes con las prácticas y los entregables del proceso.

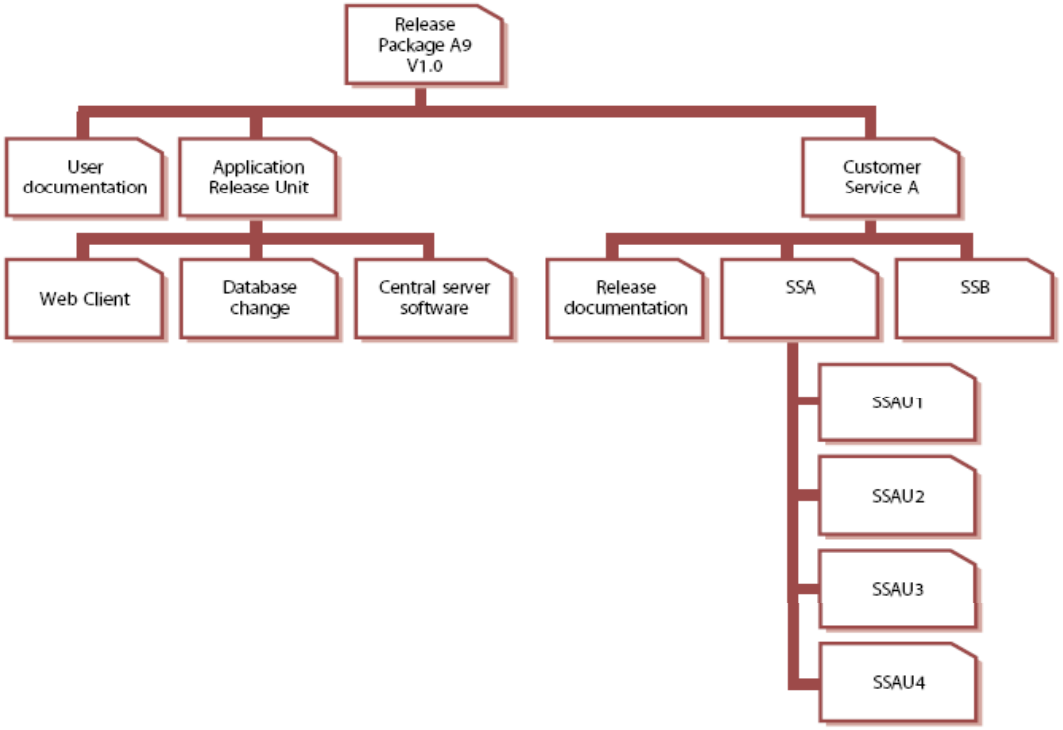
Unidad de implementación

- Describe la porción de un servicio o de la infraestructura de TI que normalmente es lanzada en forma conjunta, de acuerdo con la política de versiones de la organización.
- Puede variar dependiendo del tipo de elemento o componente de servicio, sea éste HW o SW.
- Las versiones deben ser identificados de forma única de acuerdo con el esquema definido en la política de release. La identificación del release debe incluir una referencia a los CI que representa.



Paquete de implementación

- Un paquete puede ser una única versión o un conjunto estructurado de unidades de implementación .



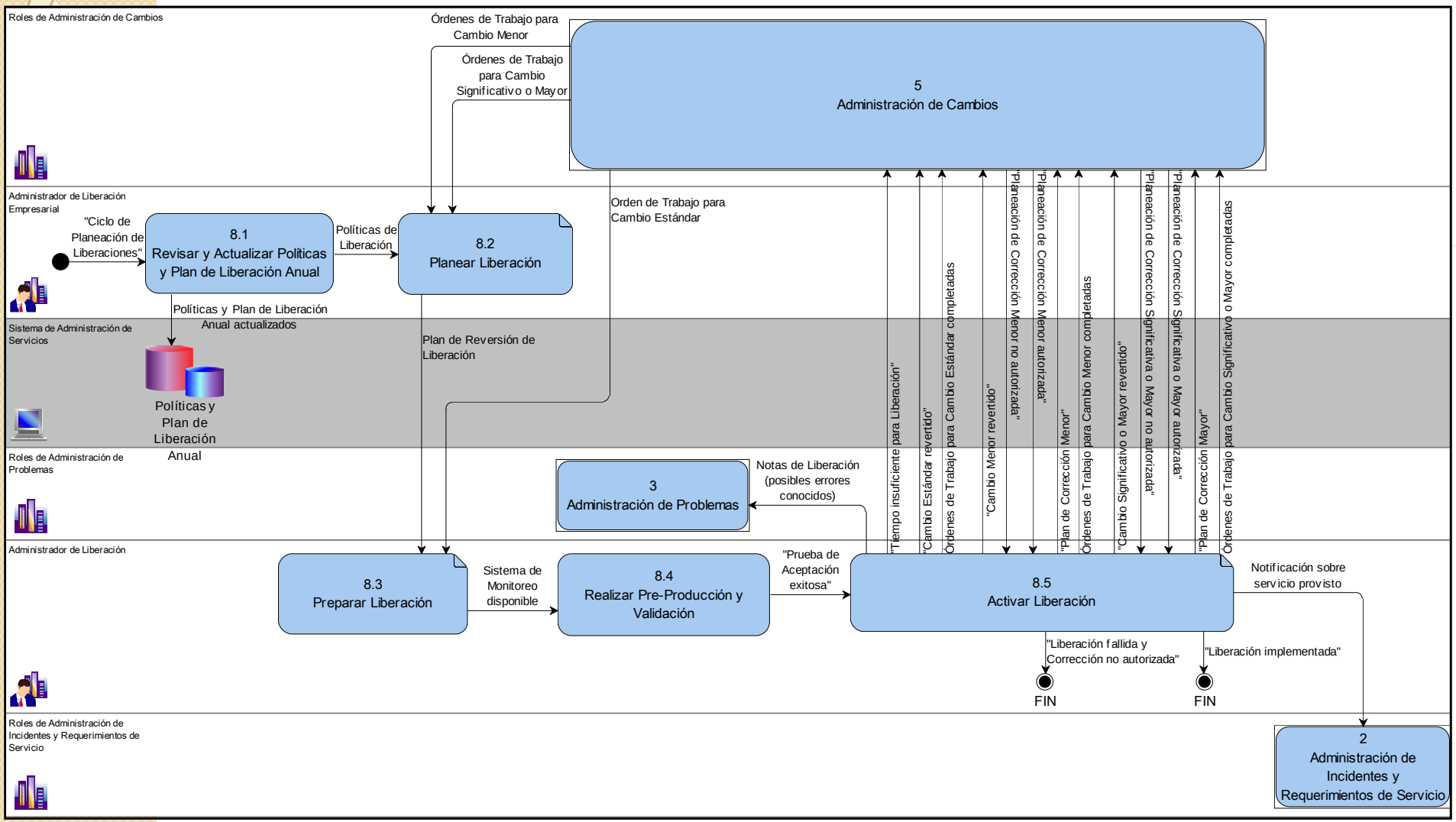
Formas de implementación

- Big Bang vs. Por fases
  - Big Bang: El servicio nuevo o modificado es implementado conjuntamente a todos los usuarios.
  - Por fases: El servicio es implementado inicialmente a una parte de los usuarios, y luego se repite la misma operación al resto de usuarios siguiendo un plan.
- Push vs. pull
  - Push: El componente del servicio es distribuido desde una posición central a las estaciones de trabajo de los usuarios.
  - Pull: El componente del servicio es colocado en una posición central y los usuarios lo bajan cuando disponen de tiempo a sus estaciones de trabajo.
- Automatizado vs. manual
  - Es el mecanismo de implementación de las versiones.

Actividades

- Planificación (políticas, recursos)
- Preparación y automatización de la instalación
- Aceptación (de usuarios y demás áreas afectadas)
- Planificación del despliegue
- Comunicación
- Capacitación
- Distribución e instalación (despliegue)
- Información de Gestión (cantidad de despliegues, cantidad de CI's impactados en cada despliegue, etc.)

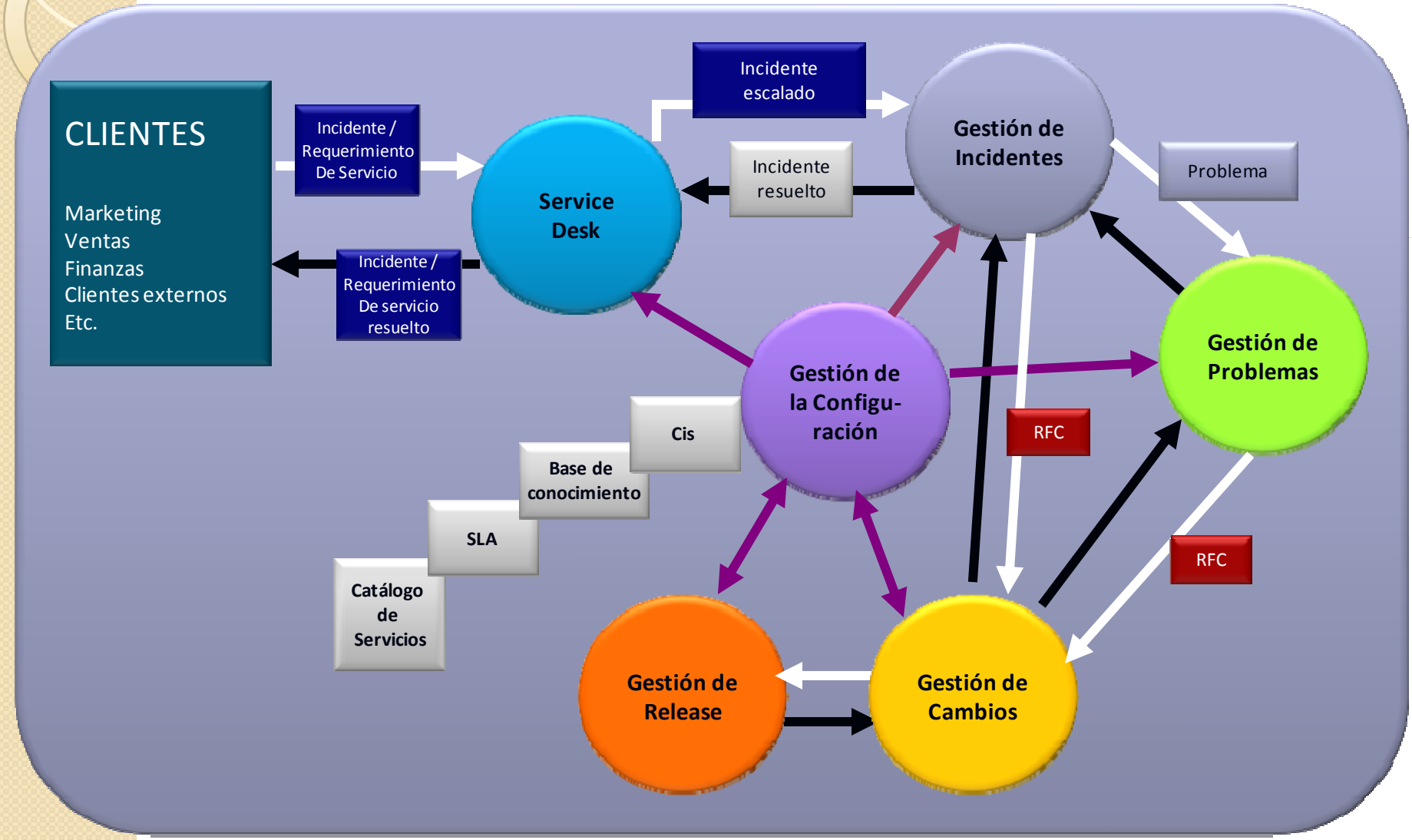
Actividades



Roles

- Gestor de Implentación y Versión (Release and Deployment Manager)
- Gestor del Paquete de Implementación (Release Packaging and Build Manager)
- Personal del Despliegue (Deployment staff)

Interacción entre los principales procesos de Transición y Operación



Escenario Genérico

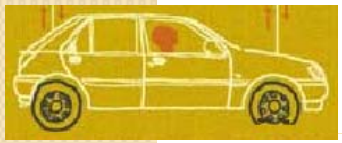
Escenario Genérico

Cliente

¿Qué hacer?

Incidente 1

Restauración de servicio (1), SL Gold, Tiempo: 15m.

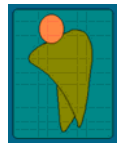


Incidente 2

Restauración de servicio (2), SL "Silver", Tiempo: 1hr.

¿Tiene SLA?

Incident Manager



Se evitan futuros incidentes relacionados con la Causa Raíz

Identifica la Causa Raíz

¿Tiene SLA?

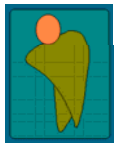
Incidentes Registrados

¿Cuál es el mejor momento?

Release/Operations Manager

Service Order

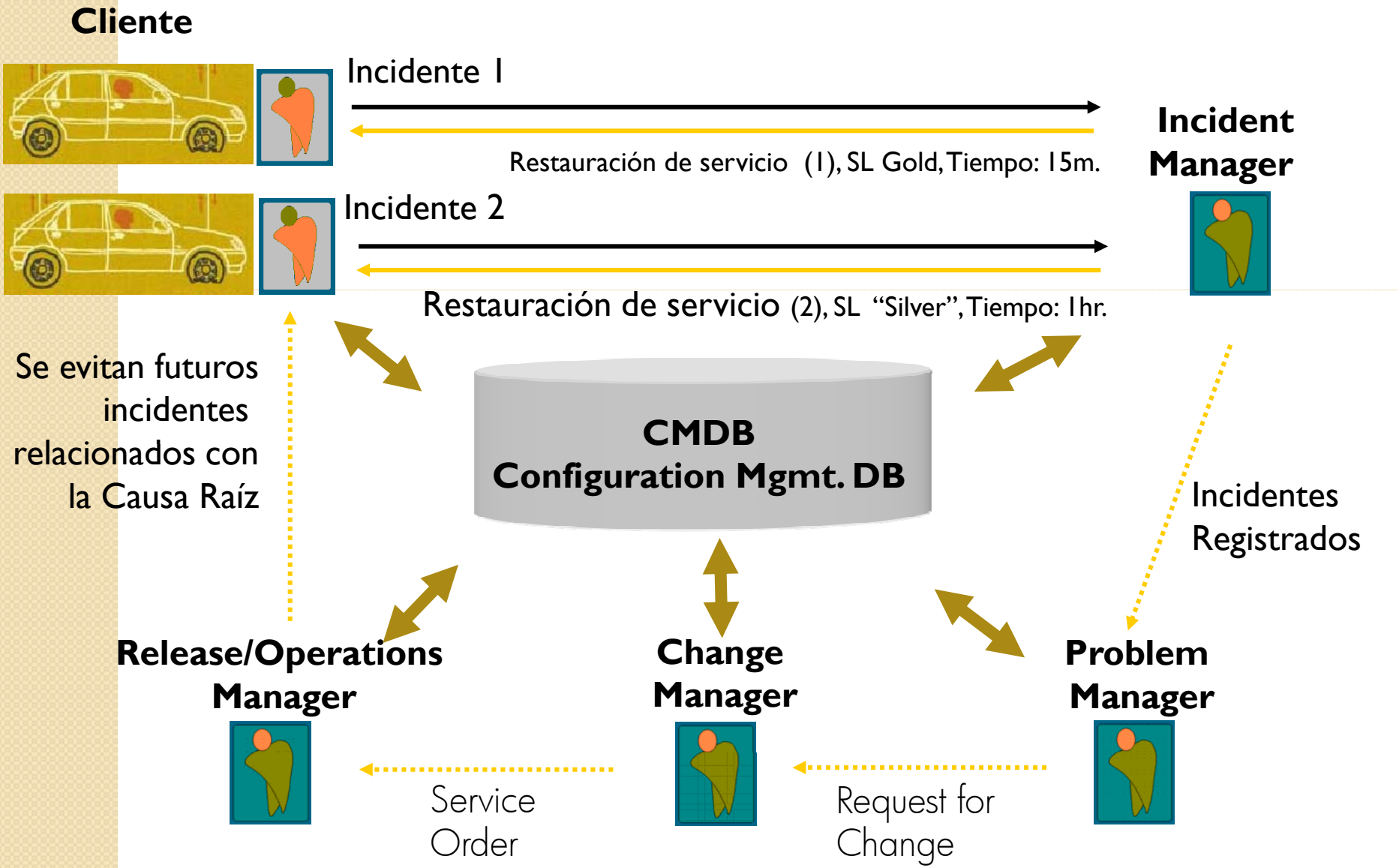
Change Manager



Request for Change

Problem Manager

Escenario Genérico



Gestión de Servicios Informáticos

GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

Gestión de Niveles de Servicio

- Objetivo:
  - Mantener y optimizar la calidad de los servicios de IT, a través de ciclos constantes de acuerdo y monitoreo para alcanzar los objetivos de negocios del cliente

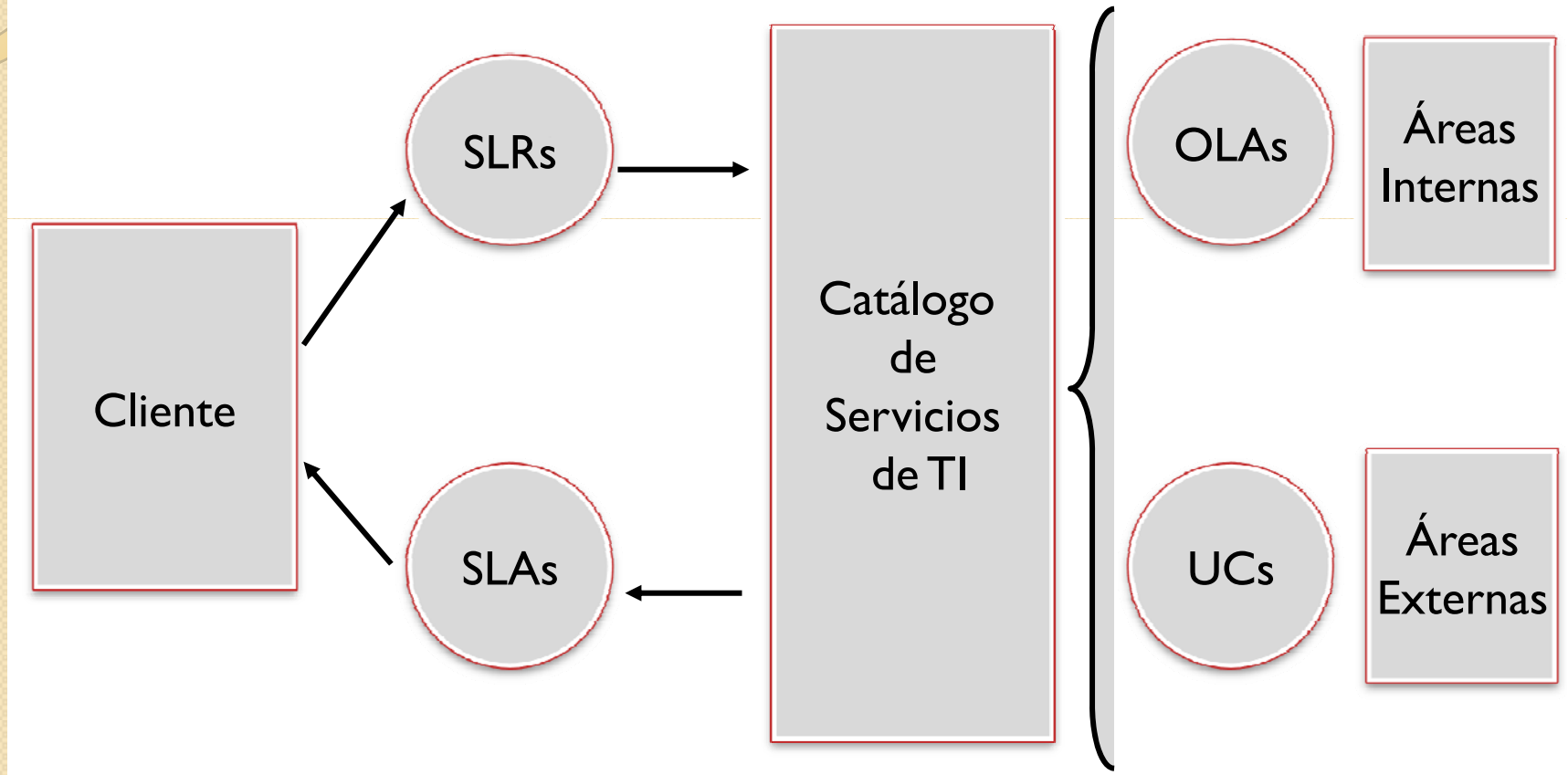
Gestión de Niveles de Servicio

- SLA:
  - Service level agreement es un acuerdo escrito entre el proveedor de servicios de IT y sus clientes donde se definen puntos claves de servicios y responsabilidades de ambas partes.

Gestión de Niveles de Servicio

- Actividades:
  - Planificar: Establecer el proceso (mediciones actuales, iniciar acuerdos internos y con proveedores)
  - Implementar SLA (definir catálogo de servicios, acordar SLAs, definir frecuencia de revisiones y mediciones)
  - Administrar el proceso (realizar y evaluar mediciones, revalidar con el cliente, actualizar SLAs)

Gestión de Niveles de Servicio



Gestión de Servicios Informáticos

GESTIÓN DE CAPACIDAD

Gestión de la Capacidad

- Objetivo:
  - Asegurar que todos los aspectos de performance (actuales y futuros) de los requerimientos de negocio sean provistos de manera efectiva en costos
  - Balancear capacidad con demanda

Gestión de la Capacidad

- Actividades:
  - Business Capacity Management:
    - Asegura que se tengan en cuenta los requerimientos futuros del negocio para los servicios de IT, planificándolos e implementándolos en los tiempos requeridos
  - Service Capacity Management:
    - Identifica e interpreta la performance actual de los servicios de IT (donde están los picos? Se cumple con los SLAs?)
  - Resource Capacity Management:
    - Identifica e interpreta la capacidad y utilización de cada elemento de la infraestructura. Está al tanto de nuevas tecnologías. Asegura el uso óptimo de los recursos.

Gestión de Servicios Informáticos

GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD

Gestión de la Disponibilidad

- Objetivo:
  - Optimizar la capacidad de la infraestructura de IT, los Servicios y la Organización de soporte para proveer un **nivel de disponibilidad** efectivo en costos y que facilite al negocio alcanzar sus objetivos
  - Minimizar interrupciones en los servicios

Gestión de la Disponibilidad

- Actividades:
  - Determinar requerimientos (OLO)
  - Planificar
  - Monitorear
  - Información de Gestión

Gestión de Servicios Informáticos

GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Gestión de Continuidad del Servicio

- Objetivo:
  - Asegurar que los servicios de IT puedan ser recuperados dentro de los plazos acordados

Gestión de Continuidad del Servicio

- Actividades:
  - Inicio (definición y organización del proyecto, identificación de políticas, recursos requeridos, etc.)
  - Requerimientos y estrategia (definición de procesos de negocio críticos, pérdida potencial, plazos; se trata de una evaluación de riesgos)
  - Implementación (definición de procedimientos, contratos con proveedores, instalaciones, capacitación, pruebas)
  - Administración (pruebas periódicas)

Gestión de Servicios Informáticos

GESTIÓN FINANCIERA

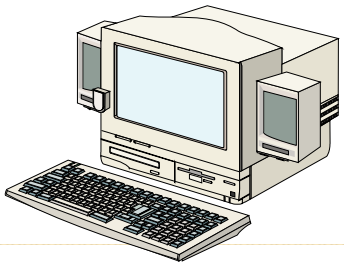
Gestión Financiera

- Objetivo:
  - Costear y distribuir los servicios de IT

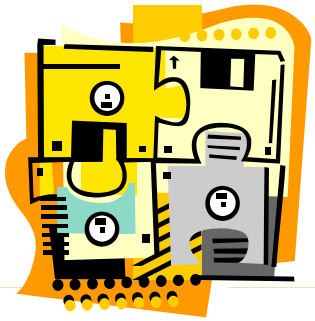
Gestión Financiera

- Actividades:
  - Presupuestación
  - Contabilidad
  - Distribución
  - Información de Gestión

Gestión Financiera

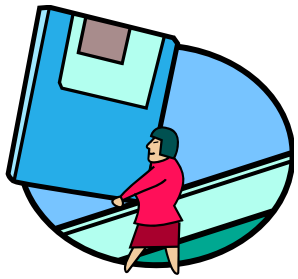


Hardware



Software

Transferencias



Servicios Externos

Oficinas

Gente

Gestión de Servicios Informáticos

FIN