

### ¿Cuál es la finalidad de la etapa de transición del servicio?

La finalidad de esta etapa es proporcionar la guía para desarrollar y mejorar las capacidades/competencias para introducir/implantar servicios nuevos o realizar cambios en servicios ya existentes.

Los objetivos de la etapa de transición del servicio se pueden resumir en las siguientes líneas:

- Planificar y gestionar los cambios de los servicios de manera eficiente y efectiva.
- Gestionar los riesgos relativos a servicios nuevos, modificados o retirados.
- Desplegar con éxito versiones de los servicios.
- Tener expectativas correctas sobre el rendimiento y uso de servicios nuevos o modificados.
- Asegurar que los cambios en los servicios crean el valor de negocio esperado.
- Proporcionar conocimiento de calidad e información sobre los servicios y activos de servicio.

### Procesos básicos de la transición del servicio

Estos procesos son cinco:

- Planificación y soporte a la transición (Transition planning and support).
- Gestión de activos y configuración del servicio (Service asset and configuration management).
- Gestión de cambios (Change management).
- Gestión de versiones y despliegues (Release and deployment management).
- Gestión del conocimiento (Knowledge management).

A continuación incluyo un resumen del propósito, alcance y objetivos de estos cinco procesos.

#### Planificación y soporte de la transición (Transition planning and support)

**Propósito:** Proveer la planificación para las transiciones de servicio y coordinar los recursos requeridos.

**Objetivos:**

- Planificar y coordinar los recursos para asegurar que los requerimientos de la estrategia de servicio codificados en el diseño del servicio son efectivamente realizados en la operación del servicio.
- Coordinar las actividades a través de los proyectos, proveedores y equipos de servicio.
- Establecer los servicios nuevos y modificados en los entornos con el coste, calidad y tiempo estimados.
- Establecer soluciones de servicio, sistemas de gestión de la información, arquitecturas tecnológicas y de gestión, procesos de gestión de servicios, y métodos de medida y métricas para alcanzar los requerimientos establecidos durante la etapa de diseño del servicio.
- Asegurar que todas las partes adoptan el framework común de procesos y sistemas.
- Proporcionar planes claros que permitan a los clientes y el negocio cambiar los proyectos para alinear sus actividades con los planes de transición de servicio.
- Identificar, gestionar y controlar los riesgos, para minimizar la probabilidad de fallo o interrupción a lo largo de las actividades de transición.
- Monitorizar y mejorar el rendimiento de la etapa de transición del servicio.

**Alcance:**

- Mantener las políticas, estándares y modelos para las actividades y procesos de transición del servicio.
- Guiar cada cambio mayor o nuevo servicio a través de los procesos de transición del servicio.
- Coordinar los esfuerzos necesarios para permitir que múltiples transiciones sean gestionadas al mismo tiempo.
- Priorizar el conflicto de requerimientos para los recursos de transición del servicio.
- Planificar el presupuesto y los recursos necesarios para cumplir los requerimientos futuros para la transición del servicio.
- Revisar y mejorar el rendimiento de la planificación de la transición y las actividades soportadas.
- Asegurar que la transición del servicio es coordinada con las actividades de gestión de la planificación y proyecto, diseño del servicio y desarrollo del servicio.
- *(No es responsable de la planificación detallada de la construcción, prueba y despliegue de los cambios individuales o liberaciones; Estas actividades son parte de la gestión de cambios y la gestión de versiones y despliegues).*

#### Gestión de activos y configuración del servicio (Service asset and configuration management)

**Propósito:** Asegurar que los activos requeridos para entregar servicios son controlados apropiadamente y que la información (fiable, exacta) de estos activos está disponible cuando y donde se necesita (incluyendo detalles sobre cómo los activos han sido configurados y sus inter-relaciones).

**Objetivos:**

- Asegurar que los activos bajo control son identificados, controlados y apropiadamente protegidos.
- Identificar, controlar, registrar, reportar, auditar y verificar los servicios y otros ítems de configuración (Cis) incluyendo versiones, líneas base, componentes constituyentes, sus atributos y relaciones.
- Responder sobre, gestionar y proteger la integridad de los CIs a través del ciclo de vida del servicio, trabajando con la gestión del cambio para asegurar que solamente componentes autorizados son usados y solamente cambios autorizados son hechos.
- Asegurar la integridad de los CIs y configuraciones necesarias para controlar los servicios mediante el establecimiento y mantenimiento de un sistema de gestión de la configuración (CMS) exacto y completo.
- Mantener información de configuración exacta sobre el estado de los servicios y otros CIs (histórica, planificada y actual).

- Dar soporte de manera eficiente y efectiva a los procesos de gestión del servicio proporcionando información de configuración exacta para permitir la toma de decisiones cuándo sea necesario.

**Alcance:** Gestión de todos los ítems de configuración (CIs), incluyendo interfaces a proveedores de servicio internos y externos donde hay activos y CIs que necesitan ser controlados (p.ej. activos compartidos).

### **Gestión del cambio (Change management)**

**Propósito:** Controlar el ciclo de vida de todos los cambios, permitiendo su implantación con el mínimo impacto en los servicios TI.

#### **Objetivos:**

- Responder a los cambios de los clientes respecto los requerimientos de negocio, maximizando el valor, reduciendo incidentes y retrabajos.
- Responder a las peticiones de cambio respecto al negocio y TI alineando los servicios con las necesidades de negocio.
- Asegurar que los cambios son registrados y evaluados, y que los cambios autorizados son priorizados, probados, implementados, documentados y revisados de forma controlada.
- Asegurar que todos los cambios a los ítems de configuración son registrados en el sistema de gestión de la configuración.
- Optimizar el riesgo empresarial global.

**Alcance:** Cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas, documentación, servicios TI y otros ítems de configuración.

### **Gestión de versiones y despliegues (Release and deployment management)**

**Propósito:** Planificar, controlar la implementación, prueba y despliegue de versiones, y entregar la nueva funcionalidad requerida por el negocio protegiendo la integridad de los servicios existentes.

#### **Objetivos:**

- Definir y acordar planes de gestión de versiones y despliegues con los clientes e interesados.
- Crear y probar paquetes de versiones que consistan en ítems de configuración asociados compatibles con el resto.
- Asegurar que la integridad de un paquete de versión se mantiene a través de las actividades de transición, y que todos los paquetes de versión son almacenados en la librería definitiva de medios (DML) y registradas en el sistema de gestión de la configuración (CMS).
- Desplegar los paquetes de versiones desde la DML siguiendo el plan acordado.
- Asegurar que todos los paquetes de versiones pueden ser trazados, instalados, probados, verificados y desinstalados si es necesario.
- Asegurar que los cambios de la organización e interesados son gestionados durante las actividades de versionado y despliegue.

**Alcance:** Procesos, sistemas y funciones para empaquetar, implementar, probar y desplegar una versión.

Incluye todos los ítems de configuración requeridos para implementar una versión: recursos físicos (servidores, red...), recursos virtuales (servidores virtuales, ...), aplicaciones, formación para usuarios y personal TI, servicios, contratos y acuerdos.

### **Gestión del conocimiento (Knowledge management)**

**Propósito:** Compartir perspectivas, ideas, experiencia e información, y asegurar que están disponibles en el lugar adecuado y en el momento adecuado.

#### **Objetivos:**

- Mejorar la calidad de la gestión de decisiones asegurando que conocimiento, información y datos fiables y seguros están disponibles a través del ciclo de vida del servicio.
- Permitir al proveedor del servicio ser más eficiente y mejorar la calidad del servicio, incrementando la satisfacción y reduciendo el coste del servicio al reducir la necesidad de redescubrir conocimiento.
- Asegurar que el personal tiene una comprensión clara y común del valor que los servicios proveen a los clientes y las formas en que estos beneficios son realizados en el uso de los servicios.
- Mantener el sistema de gestión de conocimiento del servicio (Service knowledge management system – SKMS) que proporciona acceso controlado al conocimiento, información y datos que son apropiados para cada audiencia.
- Reunir, analizar, almacenar, compartir, utilizar y mantener el conocimiento, información y datos a través de la organización del proveedor del servicio.

**Alcance:** Es relevante para todas las etapas del ciclo de vida y es referenciada por ITIL desde la perspectiva de cada publicación. Incluye la vigilancia de la gestión del conocimiento, información y datos.