

Administración de Cambios

Proyectos Informáticos II

75.46

Objetivos de la Presentación

- Conocer el **alcance** de la metodología de **Administración de Cambios**.
- Conocer las **actividades** propuestas por esta metodología.
- Analizar la **relación** con otros **Procesos**.

Contenido

Introducción

Roles

Proceso

Contenido-Inicio de...

Introducción

Roles

Proceso

Qué es un Cambio?

Cualquier componente que se introduce en el ambiente IT y puede impactar en el nivel de servicio.

- ➔ Hardware,
- ➔ Equipos y Software de comunicaciones,
- ➔ Software de Base,
- ➔ Software Aplicativo,
- ➔ Documentación de Sistemas,
- ➔ Procesos,
- ➔ Políticas y Procedimientos

Algunos ejemplos

Cambios en Software Aplicativos (Sist. Comercial, JDE, etc)

- Nueva aplicación
- Nuevo módulo en aplicación existente
- Nueva funcionalidad dentro del módulo existente
- Modificación del comportamiento actual

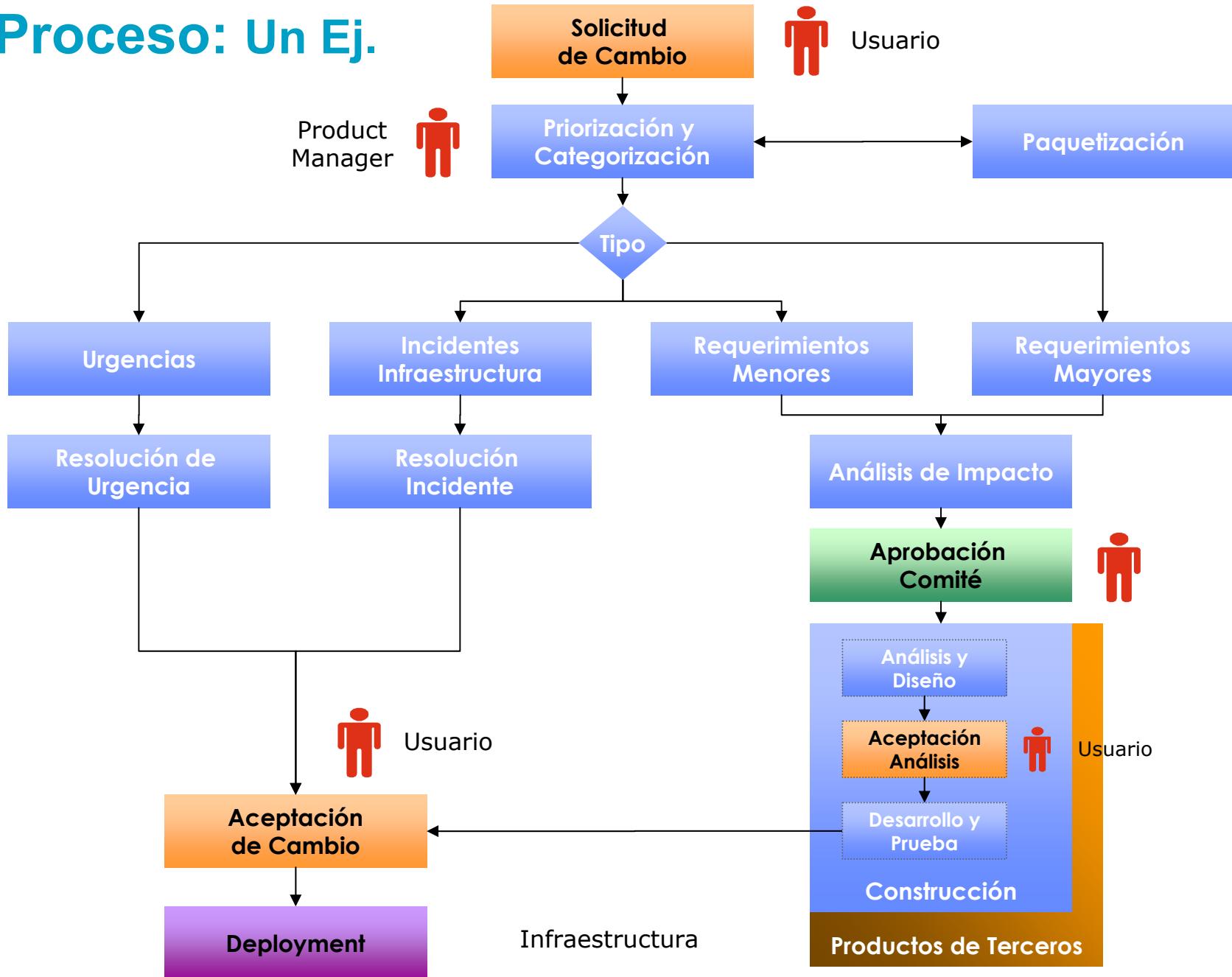
Cambios en Infraestructura (Redes, Hardware, Soft base)

- Nuevo Server
- Upgrade de Sistema Operativo
- Nuevo Router
- Nuevo Desktop
- Instalación de un Service Pack
- Alta de un Usuario
- Instalación de antivirus
- Reinicio de un servicio

Para qué controlarlos?

- Reducir la probabilidad de que un cambio afecte la disponibilidad de los servicios de IT.
 - Mediante:
 - Análisis de impacto.
 - Evaluación de backlog de cambios en forma conjunta.
- Utilizar en forma más **conveniente** los **recursos** disponibles (escasos).
 - Mediante:
 - Evaluación de backlog de cambios en forma conjunta.
 - Evaluación en función del costo/beneficio para el negocio.

Proceso: Un Ej.



Alcance

- La Administración de cambios **incluye**:
 - Alta, Baja o Modificación de componentes
 - Hardware,
 - Equipos y Software de comunicaciones,
 - Software de Base,
 - Software Aplicativo,
 - Documentación de Sistemas,
 - Procesos,
 - Políticas y Procedimientos
 - De todo tipo y complejidad.
- La Administración de Cambios **no incluye**:
 - Tareas administrativas rutinarias (backups, limpieza de logs, ejecución de procesos batch, etc).

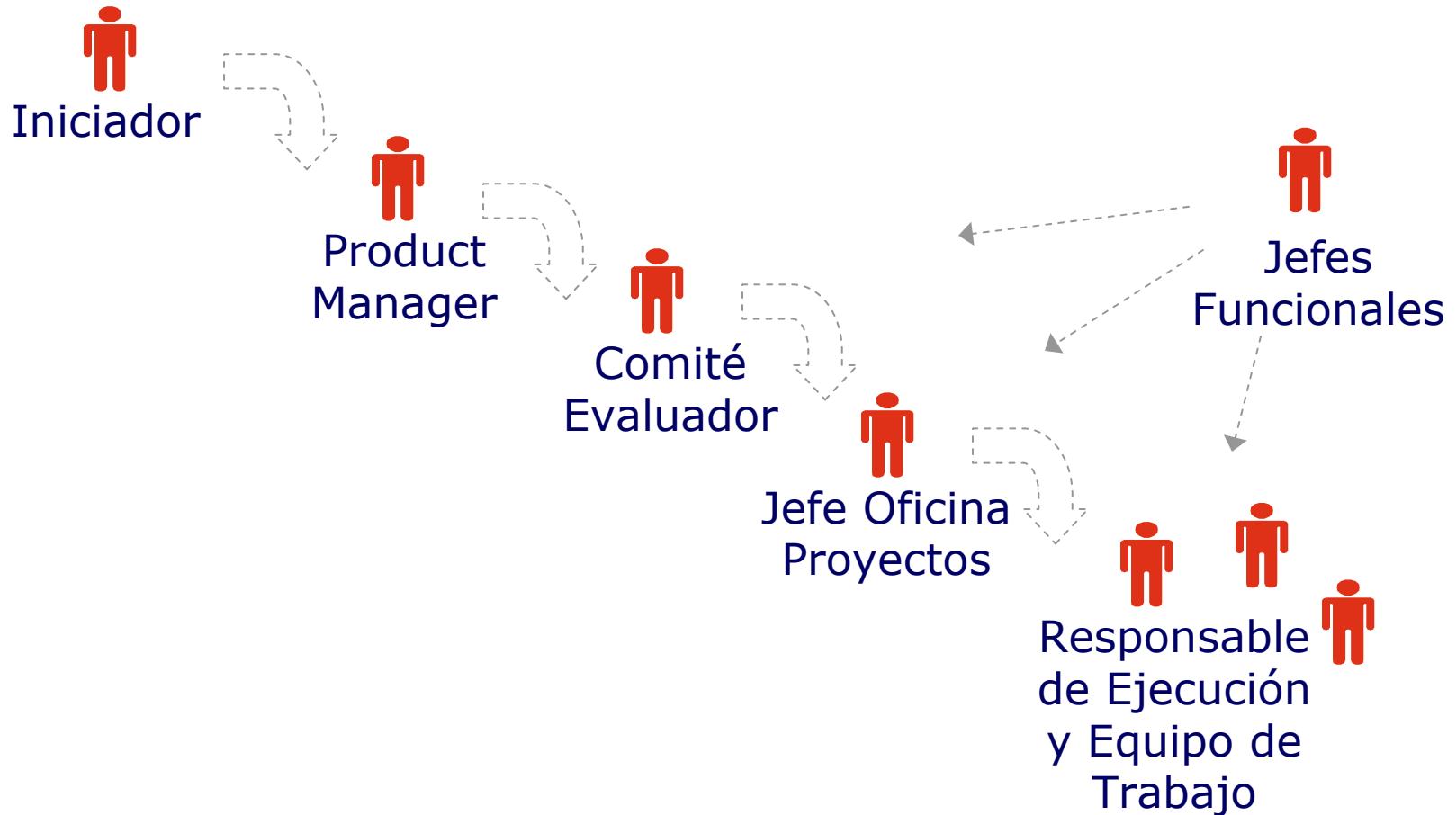
Contenido-Inicio de...

Introducción

Roles

Proceso

Los Roles



Iniciador



- Es quien realiza la **Solicitud de Cambio**.
- Es **Usuario** de los servicios de IT (o **Representante de Usuarios**).
- Es quien **valida y aprueba** el cambio.

Product Manager

- Es quien tiene la **visión integral de un producto**, considerando como productos los siguientes componentes de la arquitectura:
 - Hardware,
 - Equipos y Software de comunicaciones,
 - Software de Base,
 - Software Aplicativo,
 - Documentación de Sistemas,
 - Procesos,
 - Políticas y Procedimientos
- Es “**dueño**” del Producto que representa.
- Es quien **recibe las Solicitudes de Cambio** a su Producto.
- Es **responsable** de las Solicitudes de Cambio (**desde su inicio hasta su resolución**).
- Maneja el **Plan de Versiones** del Producto.
- **Investiga** Productos de su área de especialidad.
- Maneja la **venta y la post-venta** del Producto.

Comité Evaluador

- Comité multidisciplinario que tiene **autoridad para aprobar cambios**.
- Se implementa en **niveles**:
 - Un nivel con poder de decisión sobre cambios de un **tamaño, costo y riesgo determinados**.
 - Un nivel superior con poder de decisión sobre **cambios de mayor tamaño, costo y riesgo**.
- Está formado por **representantes de los distintos componentes** de la arquitectura.

Jefe Oficina de Proyectos

- Es el responsable de la **Cartera de Proyectos**.
- **Asigna Líderes de Proyecto** a los Proyectos aprobados.

Jefes Funcionales

- **Provee recursos** para la ejecución de los Proyectos aprobados.
- Determina la **disponibilidad de recursos** para ejecutar los Proyectos propuestos.

Responsable de Ejecución

- Es el responsable de la **Ejecución de los Cambios** aprobados.
- Para **cambios importantes** será un **Líder de Proyecto**.
- Para **cambios pequeños** será directamente la **persona que realiza el trabajo**, pero con las **mismas responsabilidades** de un Líder de Proyecto.
- Recordamos las responsabilidades de un Líder de Proyecto:
 - Es el responsable del **éxito del Proyecto**.
 - Es el responsable del **alcance del Proyecto**.
 - Crea la **planificación**, la actualiza y **administra su ejecución**
 - Efectúa un **control estricto del Proyecto**.
 - Conduce el Equipo** de trabajo.
 - Maneja la **relación** con el **Sponsor** y el **Cliente**.

Product Manager y Líder de Proyecto



Relación

| Product Manager | Líder de Proyecto |
|---|---|
| Administra el Producto más allá de los Proyectos. | Cuando se debe realizar un cambio a un Producto, se involucra a un Líder de Proyecto. Y se desvincula al finalizar el cambio. |
| Durante el Proyecto, participa en la aprobación del alcance y de la solución a implementar, pero no debe reemplazar al Usuario. | Realiza la coordinación y seguimiento del Proyecto. Se sugiere que el Product Manager no se involucre con esta tarea. |

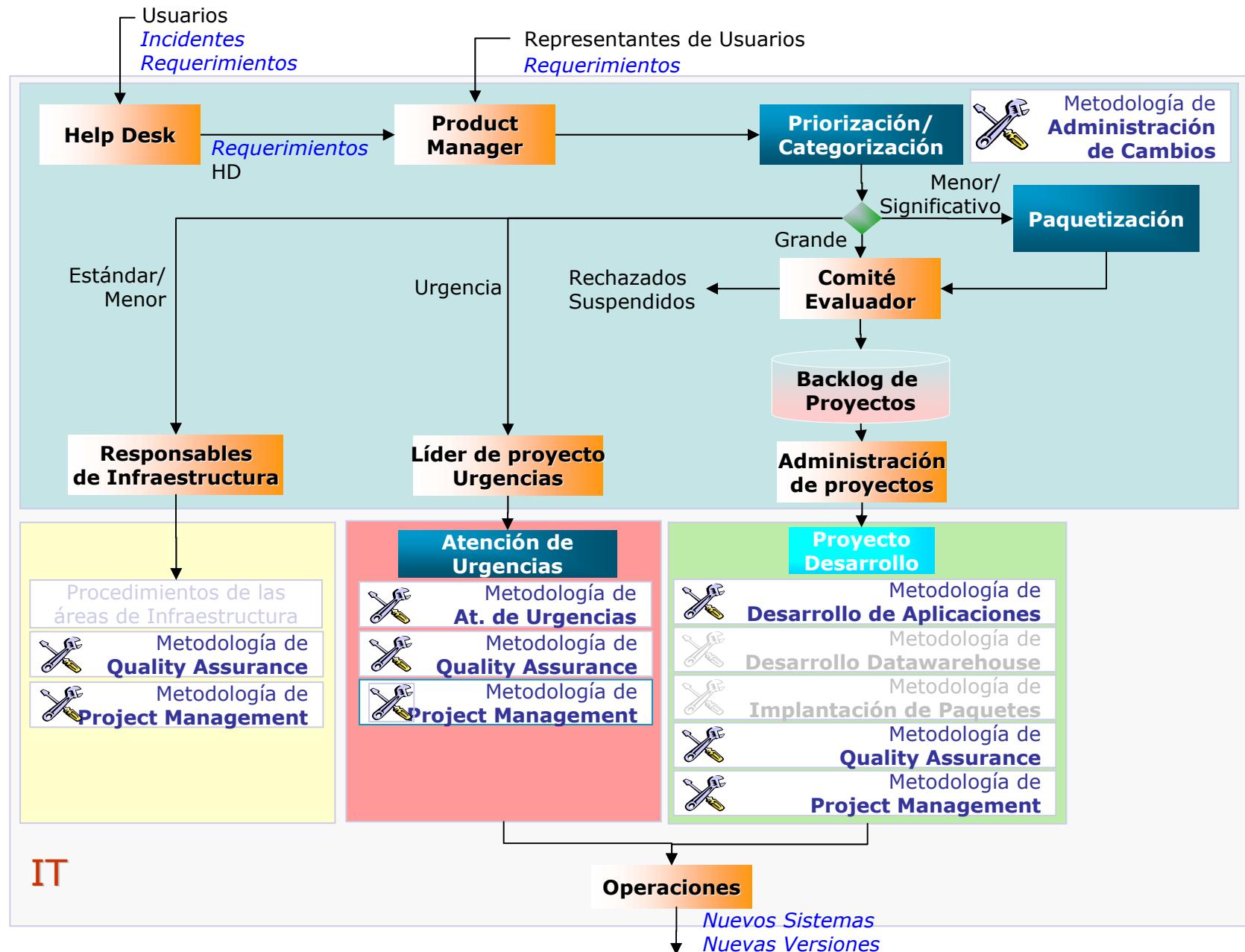
Contenido-Inicio de...

Introducción

Roles

Proceso

Relación con otros Procesos



Fases en el Proceso de Adm. De Cambios





FIN