**Universidad de Santiago de Chile**

**Facultad de Ingeniería**

**Departamento de Informática**

**PEP Gestión de Servicios TI**

**2° Semestre 2023**

Indicaciones:

* La prueba tiene una duración de 90 minutos.
* La prueba fue planificada para ser realizada por un alumno/a.
* Según nuestro acuerdo, la PEP se realizará en hora de clases, a partir de las 18:45 Hrs. del jueves 08 de diciembre de 2023, teniendo como hora máxima de entrega las 21:45 Hrs.
* Si desea realizar una consulta, puede escribir al profesor vía WhatsApp (+56981495484), donde se creó un grupo de WhatsApp para que todos estén al tanto de las dudas y respuestas; evite enviar mensajes directos, y hágalo solo al grupo de WhatsApp.
* Procure leer detenidamente la PEP; se responderán dudas solamente hasta las 20:00 Hrs.
* Las respuestas de los puntos I (Verdadero y Falso, más sus justificaciones en caso de indicar que la afirmación es falsa) y II (Alternativas), deben ser entregadas en el archivo MS Excel adjunto (“PEP N°3 GSTI 202302 - Template Respuestas.xlsx”); el archivo MS Excel debe ser renombrado con su primer nombre y primer apellido (ejemplo: “PEP N°3 GSTI 202302 – Luis Berríos.xlsx”).
* Las respuestas deben ser enviadas al correo [luis.berrios.p@usach.cl](mailto:luis.berrios.p@usach.cl), adjuntando este mismo archivo, procurando de colocar nombre completo, RUT, respuestas de verdadero/falso y alternativas, y las justificaciones de las respuestas marcadas como falso.

**I.- Verdadero y Falso (15 puntos)**

**Debe escribir V (verdadero) o F (falso), y justificar las falsas; si la frase está incompleta, es falsa; si una respuesta falsa no tiene justificación, se considera como incorrecta. Por cada 3 incorrectas, se descuenta una buena.**

1. \_\_\_ La transición aplica para nuevos servicios o cambio en servicios; no para servicios retirados.

2. \_\_\_ Una de las aplicaciones de la Agenda de Cambios, es que permite ver la planificación de los próximos cambios autorizados para ser implementados, de modo tal que nuevos RFCs planifiquen bien sus fechas de posible implementación, analizando entre otras cosas espacios libres o bien cambios en una fecha estimada donde la correlación de ítems de configuración a ser cambiados entre el RFC en cuestión y los cambios ya planificados, sea la menor posible o nula, en términos de impacto.

3. \_\_\_ Normalmente el acuerdo de nivel de servicio establece los tiempos (fechas y/u horas) donde el proveedor de servicio podrá realizar lanzamientos o cambios a los servicios en cuestión.

4. \_\_\_ El propósito de la base de conocimiento es que los usuarios finales de un servicio puedan autogestionarse, de manera tal que preguntas relativas, por ejemplo, a la funcionalidad y características del servicio TI sean respondidas por dicha base, y no tener que consultar directamente a la mesa de servicio.

5. \_\_\_ La base de datos de errores conocidos apoya a la mesa de servicios, por ejemplo, documentando errores típicos de los servicios que se encuentran en el catálogo de servicio, de tal manera que el usuario puede identificarlo y encontrar diferentes maneras de solucionarlo, o bien mitigarlo a través de un workaround.

6. \_\_\_ Un ejemplo del valor que entrega el proceso de Gestión del Cambio al negocio, es minimizar la cantidad de cambios que introduzcan problemas en el ecosistema de servicios TI operativos, evaluando las solicitudes de cambio por el CAB.

7. \_\_\_ La configuración de un servicio no mapea a los clientes que lo utilizarán.

8. \_\_\_ Un paquete de lanzamiento se puede concebir como una organización jerárquica de unidades de lanzamiento.

9. \_\_\_ El objetivo final del proceso Gestión del Conocimiento, es generar sabiduría.

10. \_\_\_ La gestión de eventos es un proceso operativo que recolecta y analiza los eventos arrojados por los servicios TI e Items de configuración; por ejemplo, para encontrar detalle de errores a nivel de aplicación, a nivel de sistema operativo o a nivel de hardware.

11. \_\_\_ Un incidente es la interrupción total de un servicio o ítem de configuración de un servicio.

12. \_\_\_ Es posible que la solicitud de accesos se trate como un requerimiento o solicitud, pero tendrá un tratamiento especial ya que los accesos guardan estrecha relación con la seguridad de la información.

13. \_\_\_ El fin del ciclo PDCA o PHCA es similar al objetivo de la mejora continua del servicio.

14. \_\_\_ La mejora continua del servicio tiene un enfoque de mejora permanente sobre los servicios en cuestión.

15. \_\_\_ Algunos de los aspectos de las 6 preguntas que guían a la mejora continua de servicios, guardan estrecha relación con la estrategia del servicio.

**II.-Alternativas (21 puntos)**

**Escoja sólo una alternativa, indicando su respuesta en la planilla entregada.**

1. Respecto al lanzamiento (release), cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera:
2. Es recomendable que los lanzamientos separen el despliegue de software, hardware y cualquier otro componente, de manera tal de disminuir los riesgos. Así entonces, habrá un lanzamiento de SW, uno de HW, y así por cada componente.
3. La convención de cómo se identifican los lanzamientos está establecida en ITIL.
4. Un ejemplo de un componente de una unidad de lanzamiento son las capacitaciones.
5. Los paquetes de lanzamiento pueden contener documentación.
   1. Solo II.
   2. I y II.
   3. III y IV.
   4. I, III y IV.
   5. I, II y IV.
6. Sobre los objetivos del proceso de Gestión de los Activos y Configuración del Servicio, cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
   1. Uno de ellos es identificar los activos e ítems de configuración bajo el control del proveedor de servicios TI.
   2. Otro de ellos es los cambios autorizados y realizados, utilicen componentes autorizados.
   3. Por ejemplo, ante la autorización de la implementación de un RFC, se debe mantener la integridad y configuración de los items de configuración. Por ejemplo, si una solicitud de cambio involucra el aumento del RAM de un servidor, de dos DIMM de 16 GB c/u por dos de 64 GB c/u, el proceso deberá retirar las dos DIMM de 16 GB c/u de la configuración del servidor en cuestión, así como añadir las nuevas dos de 64 GB c/u.
   4. Prevalecer el mantenimiento de la información del estado actual de la configuración de los servicios, por sobre la información de cambios pasados.
   5. Ninguna de las anteriores es incorrecta. Todas las alternativas son correctas.
7. Sobre el proceso Validación y Pruebas del Servicio, cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
   1. Asegura la calidad del lanzamiento.
   2. Asegura que el cambio proporcionará la garantía estipulada.
   3. Ante un cambio, se implementarán pruebas planificadas que aseguren el SLA estipulado.
   4. Al igual que el proceso de Gestión del Cambio, aporta valor al negocio, transmitiendo confianza hacia los clientes y usuarios de que las pruebas y validaciones a implementar minimizarán el riesgo de una disrupción del servicio en cuestión y/o de otros servicios TI operativos.
   5. Ninguna de las anteriores es incorrecta. Todas las alternativas son correctas.
8. Sobre la mesa de servicios, cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
   1. Un ejemplo de escalamiento funcional es que la mesa de servicios escale un incidente al área de redes.
   2. El soporte de primera línea es un equipo que normalmente tiene menos conocimientos y/o experiencia técnica, tiene menos accesos y/o privilegios a sistemas que soportan los servicios TI, y resuelven solicitudes e incidentes básicos.
   3. Una clave en la metodología Follow the Sun, es que, si una solicitud o incidente no es resuelto en el turno de un analista de la mesa de servicios, debe documentar el ticket lo suficientemente bien para que su colega de la siguiente zona horaria de cobertura tenga claro aspectos como: información adicional de entendimiento de la solicitud o incidente, qué se ha realizado hasta el momento, que no se ha realizado, etc.
   4. Una razón de buscar servicios Offshore puede ser que se consiguen niveles de servicio deseados a un bajo costo.
   5. Ninguna de las anteriores es incorrecta. Todas las alternativas son correctas.
9. En el video visto en clases, cuando el analista de la mesa de servicios dice que la Mesa de Servicios es un área que tiene la posibilidad de servir como trampolín (de manera análoga) para incorporase a otras áreas, se refiere específicamente a:
   1. Porque se reúne con especialistas de otras áreas.
   2. Porque puede atender a usuarios VIP, como el gerente general de la empresa.
   3. Porque se reúne con gerentes, quienes podrán conocerlo.
   4. Porque trabaja a la par con especialistas.
   5. Ninguna de las anteriores es correcta.
10. En relación con la CSI, cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
    1. Aborda el dinamismo de la empresa.
    2. Aborda el dinamismo de las tecnologías.
    3. Saca provecho de posibles optimizaciones a los servicios.
    4. Busca el perfeccionamiento del servicio.
    5. Ninguna de las anteriores es incorrecta. Todas las alternativas son correctas.
11. Sobre los 7 pasos de CSI, cuál afirmación es incorrecta:
    1. Además de saber qué mediremos, se debe tener claro los indicadores clave de rendimiento que se utilizarán.
    2. Los sistemas de Mesa de Servicio proporcionan información importante para la recopilación de datos.
    3. Es importante identificar áreas de preocupación; por ejemplo, analizando los incidentes más repetitivos o los comentarios de los usuarios.
    4. Un análisis de causa raíz gatillará, entre otros, iniciativas de mejora.
    5. Una vez implementada la mejora, el ciclo concluye.