

Fase de transición

ITIL



21 de mayo de 2018

GOODSOUND

Cristian Cuerda, Jose Riaza y Jose Roldan

## Gestión de los activos de servicio y configuraciones

En esta sección vamos a ver cómo se gestionan los activos, así como cuál es la base de la gestión de los activos de servicio y configuraciones (SACM): cómo se gestionan las relaciones entre los elementos de configuración. La gestión de los activos, a menudo llamada Asset Management, no es suficiente para describir el conjunto de componentes de un sistema de información. Para asegurar su gestión de manera efectiva, es imprescindible tener la información completa y precisa de la infraestructura entera del sistema de información y del conjunto de sus componentes.

En la asignatura de Gestión de Auditoria y Seguridad, ya habíamos realizado un informe completo en el que se incluye todo lo que se demanda en esta fase, además de añadir algunas ideas para mejorar la seguridad y la protección de activos. Esto último resulta útil y que en la fase de transición no implementamos nada en el proceso de Gestión de Seguridad, y así quedaría algo más completo ese aspecto. El fichero adjunto con toda la información es el de Gestión de activos.

## Gestión de cambios

En esta sección vamos a ver cómo se gestionan los cambios y el impacto positivo que puede tener la gestión de cambios en la calidad de los servicios de la organización. El porfolio de servicios proporciona una definición clara de todos los servicios que están en el pipeline, activos o eliminados. La comprensión del porfolio de servicios ayuda a las partes implicadas en la transición a entender los impactos potenciales en un servicio nuevo o modificado y sobre los otros servicios.

Es esto lo que permitirá efectuar los cambios que garanticen un equilibrio entre la necesidad de cambios y el impacto de estos en los servicios.

Como no esta organización aún no está operativa y no se ha producido ninguna solicitud de cambios, vamos a simular que se ha realizado una demanda de cambio urgente, y que pasos seguiríamos.

## Gestión de las entradas en producción

En términos de gestión de proceso, la gestión de las entradas en producción se podría considerar como un subproceso de la gestión de cambios, ya que se inicia por la gestión de cambios y se vuelve hacia la gestión de cambios al final del proceso.

Para dar una respuesta satisfactoria a la gestión de cambios, es imprescindible tener una estrategia de entradas en producción rigurosa.

Esto permite efectuar los cambios que garantizan la protección del entorno de producción.

Todos los aspectos, ya sean técnicos o no, se deben tener en cuenta para una gestión eficiente de las entradas en producción.

En este apartado, hemos desarrollado un Plan de Vuelta Atrás, que permite regresar a un estado anterior en un servicio en el caso de que un cambio no produzca los resultados esperados.

Para realizar un cambio urgente, lo primero que necesitamos es la ECAB. La ECAB es una estructura que examina los cambios urgentes y asesora al responsable de los cambios sobre las decisiones que hay que tomar en el ámbito de un cambio urgente. Normalmente, la composición del ECAB está limitada a dos o tres miembros que ayudarán al responsable de los cambios a tomar una decisión rápida. Por supuesto, no hay planificación de revisiones ECAB. Únicamente la urgencia justifica la creación de un ECAB. El responsable de la Gestión de Cambios será Cristian Cuerda.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Composición ECAB | | | |
| Nombre | **Apellidos** | **Teléfono** | **Email** |
| Jose | Riaza Valverde | 677 68 77 66 | [Jose.riaza@alu.uclm.es](mailto:Jose.riaza@alu.uclm.es) |
| Jose | Roldan Gomez | 666 66 77 66 | [Jose.roldan@alu.uclm.es](mailto:Jose.roldan@alu.uclm.es) |

El cambio comenzaría cuando el responsable de la gestión de cambios, recibiera la petición de cambio, en este caso del tipo urgente. La petición podría tener la siguiente estructura:

|  |  |
| --- | --- |
| PETICIÓN DE CAMBIO URGENTE | |
| Identificador | CAUR-0001 |
| Servicio afectado | Monitorización del ruido en la zona afectada |
| Incidencias | La columna de la conciencia no ilumina los led correctamente. |
| Descripción del cambio | La columna ilumina los led de ruido muy alto en todo momento, independientemente del nivel de ruido que haya. |
| Razones del cambio | La columna no está cumpliendo con su función. |
| Consecuencias si no se pone en marcha | El cliente solicitara la baja en nuestro servicio, ya que no le está aportando ningún beneficio ni cumple con los requisitos necesarios. |
| Solicitante | Paco Pérez |
| Prioridad | Inmediata |
| Recursos necesarios | Personal técnico cualificado que reconecte los LED adecuadamente. |
| Estimación del impacto | Importante |
| Posibilidades de marcha atrás | Como se dispone de un Plan de Vuelta Atrás, es posible realizar la marcha atrás. |

Una vez recibida esta petición, el responsable la registraría como petición urgente. Como el impacto del cambio es importante, se informaría al ECAB para autorizar dicho cambio.

El ECAB recibiría dicha petición, y decidirían que hacer en función de:

* Impacto sobre el servicio implicado.
* Impacto sobre los otros servicios.
* Impacto sobre las infraestructuras.
* Consecuencias en caso de no llevarse a cabo.
* Recursos necesarios para la puesta en marcha.
* Recursos adicionales necesarios si el cambio se pone en marcha.

En este caso, los recursos necesarios son muy pocos, y un técnico podría arreglar en un par de horas la incidencia. El impacto es el mayor posible, y por lo tanto es necesario que ese cambio se lleve a cabo y lo antes posible, por lo que el ECAB autorizaría el cambio. Una vez autorizado, se pasa a la fase de pruebas y evaluación para probar que el cambio se implementa correctamente. Al tratarse de un cambio urgente, es suficiente con tener el Plan de Vuelta Atrás documentado. El Plan de Pruebas se comprobaría solo si ya está definido previamente para ahorrar el máximo tiempo posible. De aquí, se pasaría a la coordinación para implementar el cambio. En este caso no hay que concienciar en exceso a los empleados ya que es un fallo de instalación final, no de diseño ni que afecte a la forma en la que están trabajando actualmente. Simplemente se contactaría con el técnico y se le pediría que solucionara la incidencia.

## Gestión de validaciones y pruebas

Este proceso contribuye a la puesta en marcha de una estrategia de calidad.

Esta estrategia de calidad permite entregar un servicio nuevo o modificado, a través de las fases de diseño y entrada en producción, correspondiente a las necesidades y al uso esperado.

En nuestro caso, hemos definido un Plan de Pruebas Funcionales para el servicio.