**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE SISTEMAS**

**GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

**AUTORES**

**RAMOS CURI JACOB EVER**

**RODRIGUEZ MAYTA, GIANMARCO**

**RODRIGUEZ TRUJILLO, AXEL ESTEBAN**

**ROMAN MACHACUAY, YELTSIN FREDY**

**SURCO LICAS, ALFREDO**

**TEMOCHE IMÁN, JAIRO ALEXIS**

**ASESOR**

**FRANCISCO MANUEL HILARIO FALCÓN**

**LIMA – PERÚ**

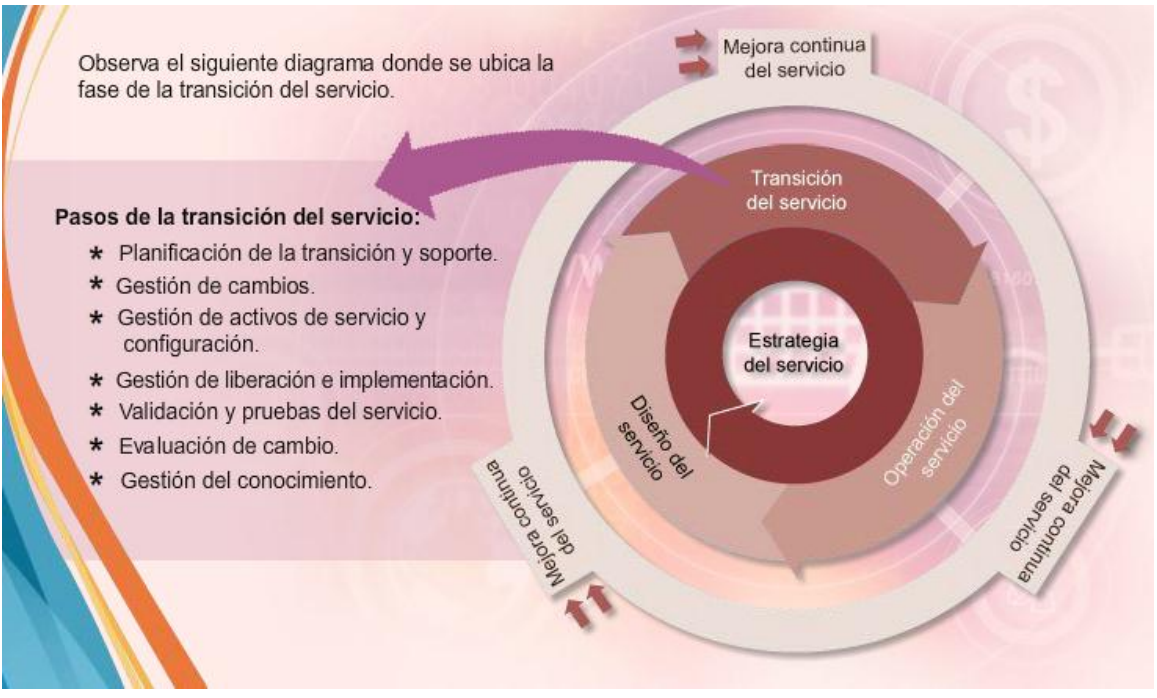
**2021-I**

**TRANSICIÓN DEL SERVICIO (ST)**

La fase de transición del servicio (ST) es una etapa en el ciclo de vida de un servicio, incluye una serie de procesos que son la guía para el desarrollo y la mejora de las capacidades para hacer la transición de servicios nuevos o modificados en ambientes que tienen soporte.

Y se asegura que los servicios nuevos, modificados o retirados satisfagan las expectativas del negocio, tal como se documenta en las etapas de estrategia y diseño del servicio dentro de su ciclo de vida.

La transición de servicio incluye los siguientes procesos: planificación y soporte a la transición, gestión del cambio, gestión de activos y servicios y configuración, gestión de liberación e implementación, validación y pruebas de servicio, y evaluación de cambios.



**1.Planificación de la transición y soporte**

***Propósito***

Proveer planeación para la transición del servicio y coordinar los recursos que sean requeridos.

***Objetivos***

•Planear y coordinar los recursos para asegurar que los requerimientos de la estrategia del servicio registrados en el diseño del servicio sean efectivamente entregados en la operación del servicio.

•Coordinar actividades a través de proyectos, proveedores y equipos de servicio.

•Establecer servicios nuevos o cambios en servicios en sus ambientes que tienen soporte dentro de un costo, calidad y tiempo estimados.

•Establecer sistemas de información, arquitectura de sistemas, procesos de gestión del servicio, métodos de medición y métricas que cumplan con los requerimientos establecidos durante la fase de diseño, de los servicios nuevos o modificados.

•Asegurar que todas las partes adoptan un marco común de procesos y sistemas de soporte estándares para mejorar la efectividad de las actividades integradas de planificación y coordinación de la transición.

•Proveer planes claros que permitan al cliente y al negocio alinear sus actividades con los planes de transición del servicio.

•Identificar, gestionar y controlar los riesgos para minimizar la probabilidad de fracaso y de interrupción a través de las actividades de transición; además de asegurar que los temas de transición del servicio, los riesgos y las desviaciones sean informados a las partes interesadas y tomadores de decisiones.

•Monitorear y mejorar el desempeño de las fases de transición del ciclo de vida del servicio.

***Alcance***

•Mantener políticas, estándares y modelos para las actividades y procesos de la transición del servicio.

•Guiar cada cambio o servicio nuevo a lo largo de los procesos de transición.

•Coordinar los esfuerzos necesarios para lograr transiciones múltiples en el mismo período de tiempo.

•Priorizar requerimientos de recursos de transición del servicio.

•Planear el presupuesto y recursos necesarios para la transición del servicio.

•Revisar y mejorar el despeño de las actividades.

•Asegurar que la transición del servicio esté coordinada con las demás fases.

*Procesos de la fase de transición del servicio*

•Definir la estrategia de transición.

•Definir etapas en el ciclo de vida de la transición.

•Preparar la transición del servicio.

•Planificar y coordinar la transición del servicio.

•Proporcionar soporte durante el proceso de transición.

**2.Gestión de activos de servicio y configuración**

Es el proceso responsable de asegurar que los activos requeridos, para entregar servicios, estén debidamente controlados, y que haya información precisa y confiable sobre esos activos, además que estén disponibles cuando se necesiten. Esta información incluye detalles de cómo se han configurado los activos y las relaciones entre ellos.

***Propósito***

Asegurar que los activos requeridos para liberar un servicio sean controlados de manera adecuada.

Gestiona la información de los activos de servicio y se asegura que se encuentre disponible cuando se necesite.

***Objetivos***

•Asegurar que los activos son identificados, controlados y gestionados a lo largo de su ciclo de vida.

•Identificar, controlar, registrar, informar, auditar y verificar los servicios y elementos de configuración, incluyendo versiones, línea base y componentes.

•Gestionar y proteger la integridad de los elementos de configuración a lo largo de su ciclo de vida.

•Asegurar la integridad de ECs y configuraciones necesarias para el control de los servicios mediante el establecimiento y mantenimiento de un correcto y completo sistema de gestión de configuración.

•Mantener información actual, histórica y de planes futuros de la configuración de los servicios y ECs.

•Apoyar los procesos de gestión de servicios de manera efectiva y eficiente proporcionando información de configuración precisa para permitir a la gente tomar las decisiones correctas.

***Alcance***

•Las relaciones con proveedores de servicio interno y externo.

•La gestión del ciclo de vida de cada elemento de configuración.

***Actividades***

•Gestión y planeación.

•Identificación de configuración.

•Control de configuración.

•Contabilización e informe el estado.

•Verificación y auditoría.

**3.Gestión de liberación e implementación**

Es el proceso responsable de la planificación, programación y control de la construcción, prueba e implementación de liberaciones y de proporcionar nuevas funcionalidades que son requeridas por el negocio al tiempo que protege la integridad de los servicios existentes.

***Propósito***

Planear, calendarizar y controlar la creación, prueba e implementación de las liberaciones para entregar las nuevas funcionalidades requeridas por el negocio al mismo tiempo que protege la integridad de los servicios existentes.

***Objetivos***

•Definir y acordar, en conjunto con clientes e interesados, los planes de liberación e implementación.

•Crear y probar paquetes de liberación que consisten en ECs relacionados y compatibles unos con otros.

•Asegurar que la integridad de un paquete de liberación y sus componentes se mantienen a través de actividades de transición y que todos los paquetes de liberación sean almacenados en una DML y registrados correctamente en el sistema de gestión de configuración (CMS)

•Implementar los paquetes de liberación de la DML al ambiente de producción siguiendo un plan y calendario acordados.

•Asegurar que todos los paquetes de liberación puedan ser rastreados, instalados, probados, verificados y/o desinstalarse o removerse de ser necesario.

•Asegurar que los cambios de la organización e interesados son gestionados durante actividades de liberación e implementación.

•Asegurar que los servicios nuevos o modificados, con sus respectivos sistemas, tecnologías y organización son capaces de entregar la utilidad y garantía prometida.

***Alcance***

Incluye los procesos, sistemas y funciones para empacar, crear, probar e implementar una liberación al ambiente de producción. Establece las especificaciones del servicio en el paquete de diseño de servicio y formalmente entrega el servicio a las funciones de operación.

**4.Validación y pruebas del servicio**

Es el proceso responsable de la validar y probar un servicio de TI nuevo o modificado. Este proceso garantiza que el servicio de TI coincida con la especificación de diseño y satisfaga las necesidades del negocio.

***Propósito***

Asegurar que los servicios de TI, nuevos o modificados, cumplan con las especificaciones de su diseño y cumplan con las necesidades del cliente.

***Objetivos***

•Generar confianza de que la liberación de un servicio nuevo o modificado entregará los resultados esperados y asegurará el valor al negocio dentro de los costos, capacidades y restricciones proyectadas.

•Asegurar la calidad de la liberación, sus componentes, el servicio resultante y la capacidad del servicio entregado en la liberación.

•Ofrecer garantías de que el servicio es adecuado para el propósito

•Asegurar que el servicio es adecuado para el uso.

•Confirmar que los requerimientos hacia el servicio (nuevo o modificado) establecidos por clientes e interesados han sido definidos de manera correcta, eliminando además cualquier error o variación identificada durante las fases iniciales del ciclo de vida del servicio.

•Planificar e implementar un proceso estructurado de validación y pruebas que proporciona evidencia objetiva de que el servicio nuevo/modificado apoyará el negocio del cliente y necesidades de los interesados, incluidos los niveles de servicio acordados.

•Identificar, evaluar y abordar los problemas, errores y riesgos a través de la transición del servicio.

***Alcance***

La validación y pruebas del servicio se pueden aplicar a lo largo del ciclo de vida para asegurar la calidad de cualquier aspecto del servicio y debe completar el servicio extremo a extremo.

**5.Evaluación de cambio**

Proceso genérico que considera si el desempeño es aceptable, genera valor, es adecuado y si se puede proceder a la implementación.

***Propósito***

Proporcionar medios consistentes y estandarizados para determinar el desempeño de un cambio de servicio.

***Objetivos***

•Determinar de forma correcta las expectativas de los interesados y brindar información a la gestión de cambios.

•Evaluar los efectos, tanto los intencionales como los no intencionales, de un cambio en el servicio de acuerdo a la capacidad, los recursos y las limitantes organizacionales.

•Proporcionar resultados del proceso de evaluación para que la gestión de cambios pueda tomar una decisión rápida y efectiva sobre la aceptación o no de un cambio

***Alcance***

Incluye la evaluación formal del cambio y la autorización del mismo.

***Actividades***

•Planear evaluación.

•Evaluar rendimiento previsto.

•Evaluar rendimiento actual.

•Informar evaluación.

**6.Gestión del conocimiento**

***Propósito***

Asegurar que la información correcta sea entregada en el lugar apropiado o a la persona adecuada en el tiempo correcto para la toma de decisiones informadas.

***Alcance***

Es relevante para todas las fases del ciclo de vida del servicio.

***Objetivos***

•Mejorar la calidad del proceso de toma de decisiones, asegurando que se cuenta con conocimiento confiable y seguro.

•Permitir al proveedor de servicio ser más eficiente y mejorar la calidad del servicio, incrementando la satisfacción y reduciendo el costo del servicio.

•Asegurar que el personal tenga un entendimiento claro y común del valor del servicio que proveen a los clientes y las formas en que se obtienen los beneficios al usar dichos servicios.

•Mantener un SKSM que provea acceso al conocimiento, información y datos apropiados para cada audiencia.

•Recopilar, analizar, almacenar, compartir, usar y mantener conocimiento, información y datos.

***Actividades***

•Establecer la estrategia de gestión del conocimiento. Incluye cómo identificar, capturar y mantener el conocimiento.

•Transferir el conocimiento, para resolver problemas y apoyar la planeación estratégica y el proceso de toma de decisiones.

•Gestionar datos, información y conocimiento, medir el uso, evaluar su utilidad e identificar mejoras.

•Usar el sistema de gestión de conocimiento del servicio.

**7.Gestión de cambios**

El proceso responsable de controlar el ciclo de vida de todos los cambios, permitiendo que se realicen cambios que son beneficiosos, minimizando la interrupción de servicios de TI. Su propósito es Controlar el ciclo de vida de todos los cambios, permitiendo que se realicen cambios benéficos con la mínima interrupción de los servicios de TI.

***Propósito***

Controlar el ciclo de vida de todos los cambios, permitiendo que se realicen cambios benéficos con la mínima interrupción de los servicios de TI.

***Objetivos***

•Responder a las necesidades cambiantes de los clientes, maximizando el valor y reduciendo incidentes, interrupciones y re-trabajo.

•Responder a los requerimientos cambiantes de los clientes para alinear los servicios con las necesidades del negocio.

•Asegurar que los cambios son registrados, evaluados, autorizados, priorizados, planeados, probados, implementados, documentados y revisados de manera controlada.

•Asegurar que todos los cambios en los elementos de configuración se registren en el sistema de gestión de configuración.

•Optimizar el riesgo general de la empresa – es correcto minimizar los riesgos empresariales, pero a veces es conveniente aceptar conscientemente un riesgo dado al beneficio potencial que pueda ofrecer

***Alcance***

•Incluye cambios a todas las arquitecturas, sistemas, métodos, procesos, herramientas, métricas, documentación, así como cambios a servicios de TI y otros elementos de configuración.

•No es responsable de coordinar todos los procesos de gestión de servicios para asegurar la correcta ejecución de los proyectos. Esta actividad se lleva a cabo mediante la planificación de la transición y soporte.

***Actividades***

•Planear y controlas los cambios

•Programas cambios y liberaciones

•Comunicar los cambios

•Tomas decisiones y autorización del cambio

•Asegurar que existen planes de rectificación

•Medición y control

•Generar informes de la gestión

•Entender el impacto del cambio

•Mejora continua

**Conclusión**

Cumplir con una transición del servicio como se ha descrito en esta unidad es un reto para cualquier organización. Requiere una apreciación profunda del principio de transición y un claro entendimiento del negocio. Este principio cobra vida especialmente desde la perspectiva de la operación del servicio.

La transición del servicio es de particular importancia puesto que existe una interdependencia entre todas las fases. Como se verá en el tema 5, la operación soporta y entrega, día a día, los servicios que fueron definidos en la estrategia, diseñados y transicionados. Por lo que se vuelve crítica la interacción/comunicación de esta fase hacia el resto, incluyendo mejora continua, y viceversa.

REFENCIAS BIBLIOGRAFICAS

CÁRDENAS-SOLANO, Leidy-Johanna; MARTÍNEZ-ARDILA, Hugo; BECERRA-ARDILA, Luis-Eduardo. Gestión de seguridad de la información: revisión bibliográfica. *El profesional de la información (EPI)*, 2016, vol. 25, no 6, p. 931-948.

MERINO VÁSQUEZ, José Christiam; TORRES ASENCIOS, Edgar Junior. Implementación de un modelo de la seguridad de la información basados en ITIL v3 para una Pyme de TI. 2016.

CLAUDIA VICTORIA ALVARADO (2021) Sistema de gestión de seguridad de la información: qué es y sus etapas. Disponible en: <https://gestion.pensemos.com/sistema-de-gestion-de-seguridad-de-la-informacion-que-es-etapas>

VALENCIA-DUQUE, Francisco Javier; OROZCO-ALZATE, Mauricio. Metodología para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la familia de normas ISO/IEC 27000. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 2017, no 22, p. 73.

MERO GARCÍA, Alejandro Fabián. *Implantación de un sistema de gestión de seguridad de información (SGSI) en el distrito de salud 13d04 24 de mayo–Santa Ana–Olmedo–salud de la provincia de Manabí*. 2016. Tesis de Maestría. PUCE.

ESPINOSA BETANCUR, Juan Guillermo, et al. Sistema de gestión de seguridad de la información para los tres procesos misionales de la corporación autónoma regional de risaralda (CARDER). 2016.

RIAÑO-CASALLAS, Martha Isabel; HOYOS NAVARRETE, Eduardo; VALERO PACHECO, Ivonne. Evolución de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo e impacto en la accidentalidad laboral: Estudio de caso en empresas del sector petroquímico en Colombia. *Ciencia & trabajo*, 2016, vol. 18, no 55, p. 68-72.

SIERRA ORTIZ, Sandra Milena, et al. Diseño de sistema de gestión de seguridad de la información en Saludvida EPS.

Mantilla Guerra, Aníbal Ruben. 2018. Gestión de seguridad de la información con la norma ISO:27001:2013. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n18/a18v39n18p05.pdf>

POICON, RAMIREZ. 2020. Propuesta de un sistema de gestión de seguridad de la información para la Municipalidad Distrital de Marcavelica, mediante la NTP- ISO/IEC 27001:2014. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58301/Paicon_ZJMA-Ram%c3%adrez_MO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Agurto Castillo, Manuel Armando. 2017. Diagnóstico de los activos de información de los procesos implementados por el estándar ISO 9001 en el área QHSE de la empresa PISER S.A.C Talara, basado en la norma ISO 27001. Piura: Universidad César Vallejo, 2017.

Castro Siguas, Joshimar Japhet. 2018. Implementación de la NTP ISO/IEC 27001:2014 para mejorar la gestión de la seguridad en los sistemas de información de la Autoridad Portuaria Nacional, Callao - 2017. Lima, Perú : Universidad Autónoma del Perú, 2018.

CHUNA CHINGA, Gerson Isaac Luciano. 2018. Propuesta de un sistema de gestión de seguridad de la información basado en la NTP ISO/IEC 27001:2014 para la DRTPE - filial Piura”. Piura : Universidad César Vallejo, 2018

Ayala , M. (2017). Sistema de gestión de seguridad de información Para mejorar el proceso de gestión del riesgo En un hospital nacional, 2017. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima Perú

Mera. A. (2014). Diseño del modelo de gestión de seguridad de la información del sistema ERP de EP PETROECUADOR de acuerdo a norma ISO/IEC 27002 y COBIT 5. (Tesis de Maestría). Universidad. Ecuador. Recuperado de:http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/8073/1/T-ESPE047641.pdf

Juan David Pedroza Arango (2016) IMPLEMENTACION DE UN GESTOR DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y GESTION DE EVENTOS (SIEM. Universidad de San Buenaventura. Medellín 2016. Disponible en: <http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3944/1/Implementacion_Gestor_Seguridad_Pedroza_2016.pdf>

Cao Avellaneda, Javier (14 de febrero de 2011). «Medición de un SGSI: diseñando el cuadro de mandos INCIBE. Archivado desde el original el 10 de marzo de 2020. Consultado el 9 de marzo de 2020. «Uno de los grandes beneficios de implantar un sistema de gestión basado en ISO 27001 debe ser pasar de una “seguridad basada en sensaciones” a una “seguridad

Romero Castro, M. I. y Figueroa Moràn, G. L. (2018). INTRODUCCIÓN A LA SEGURIDAD INFORMÁTICA Y EL ANÁLISIS DE VULNERABILIDADES (2a ed.). 3Ciencias. (Trabajo original publicado en 2018)