



Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Civil en Informática

DESARROLLO DE UNA PLATAFORMA PARA LA SOLICITUD Y GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS Y SCM

Por

Alejandro Alvarez Ahumada

Trabajo realizado para optar al Título de
INGENIERO CIVIL EN INFORMÁTICA
Prof. Guía: Carlos Becerra Castro
Prof. Co-Referente: Nombre Profesor Correferente
Mayo 2012

Certifico que he leído este documento y que, en mi opinión, es adecuado en ámbito y calidad como trabajo para optar al título de Ingeniero Civil en Informática.

Carlos Becerra Castro Profesor Guía

Certifico que he leído este documento y que, en mi opinión, es adecuado en ámbito y calidad como trabajo para optar al título de Ingeniero Civil en Informática.

Nombre Profesor Correferente Profesor Co-Referente

Certifico que he leído este documento y que, en mi opinión, es adecuado en ámbito y calidad como trabajo para optar al título de Ingeniero Civil en Informática.

Nombre Profesor Informante 1 Profesor Informante

Aprobado por la Escuela de Ingeniería Civil en Informática, UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO.

Resumen

La Dirección de Servicios de Información y Computación (DISICO) de la Universidad de Valparaíso durante los últimos años ha estado en constante crecimiento y en busca de mejoras que le permitan brindar un mejor servicio. Aunque en este poco tiempo son muchas las mejoras que se han hecho, aún quedan aspectos por mejorar, algunos de estos son los procesos relacionados a las solicitudes de requerimientos y solicitudes de cambios, para las cuales ya se han diseñado procedimientos y metodologías, sin embargo se carece de una herramienta que permita la automatización de estas. El propósito de este trabajo de título es dar solución a dicho problema mediante el desarrollo de una plataforma que permita automatizar los procedimientos actuales. Los principales resultados que se esperan son disminuir el tiempo y esfuerzo invertido en la aplicación de las metodologías que existen actualmente.

Agradecimientos

Aqui pueden colocar sus agradecimientos. Si han estudiado con becas es recomendable colocar los agradecimientos a las instituciones que les otorgaron las becas.

Índice general

Resumen	III
Agradecimientos	IV
1. Introducción	1
2. Marco Conceptual	3
2.1. Conceptos y Terminología	3
2.2. Procesos para la solicitudes de Requerimientos	4
2.2.1. ITIL v3 - Petición de Servicios TI	4
2.2.2. ITIL v3 - Gestión de Problemas	5
2.3. Estándares para la descripción de Requerimientos	5
2.3.1. IEEE Std-830-1998 : Especificación de los Requisitos del Software	5
2.4. Herramientas para la Solicitudes de Requerimientos	7
2.4.1. Hesk	7
2.4.2. osTicket	8
2.4.3. OTRS	9
2.4.4. SysAid	11
2.4.5. ChangeGear - ServiceDesk	13
2.5. Estándares para SCM	15
2.5.1. ISO Sistemas de Gestión de calidad. Directrices para la Gestión de la Configuración	15
2.5.2. IEEE 828-2005 Plan de Gestión de Configuración de Software	16
2.5.3. IEEE 828-2012 Gestión de la Configuración en Sistemas e Ingeniería de Software	17
2.5.4. ITIL v3 - Gestión del Cambio	17
2.5.5. ITIL v3 - Gestión de la Configuración y Activos del Servicio	19
2.6. Herramientas para SCM	20
2.6.1. SVN	20
2.6.2. Mercurial	21

2.6.3. Git	21
2.6.4. ChangeGear - Change Edition	21
2.7. Metodologia actuales de DISICO	21
Bibliografía	22

Índice de tablas

2.1. Proceso definido en la ISO 10007	16
2.2. Clases de Información SCM definidas por la IEEE 828	17

Índice de figuras

2.1. Proceso de la Petición de servicios TI	5
2.2. Interfaz de Administración de Hesk	8
2.3. Interfaz de Vista y Respuesta de Tickets en osTicket	9
2.4. Interfaz de Vista de Tickets en OTRS	11
2.5. Interfaz de Vista de Tickets en SysAid	13
2.6. Interfaz de Vista de Tickets en ChangeGear	15
2.7. Proceso de la Gestión de Cambios TI	18
2.8. Proceso de la Gestión de Configuración TI	20

Capítulo 1

Introducción

La Dirección de Servicios de Información y Computación (DISICO) [1], con el objetivo de dar una mejor calidad de servicio, actualmente esta dividida en 3 áreas: Área de Sistemas Financiero-Contables, Área de Desarrollo y Área de Redes, Comunicaciones y Soporte. Las funciones de las que DISICO es responsable se encuentran descritas en detalle en el Decreto 427 [2], siendo algunas de estas:

- Administrar todo el procesamiento de datos y documentación, que por medio de sistemas computacionales requiera la Universidad para su toma de decisiones.
- Establecer un catastro renovable en el tiempo de los requerimientos informáticos de los usuarios de las distintas unidades de la Universidad.
- Interrelacionar los sistemas con las otras áreas de desarrollo de la organización.
- Mantener en constante actualización los sistemas de información y propender a la creación y desarrollo de sistemas en ambientes corporativos.
- Establecer pautas para obtener una estandarización en los sistemas computacionales.

DISICO se encuentra en un proceso constante de crecimiento y mejora, para dar un mejor servicio a toda la comunidad de la Universidad de Valparaíso. En esta búsqueda constante de aspectos a mejorar, es que se han realizado mejoras como por ejemplo, el Desarrollo de Metodologías para Software Quality Assurance (SQA) y Software Configuration Management (SCM) [3]. Pero a pesar de esto, se han detectado falencias tanto en los procesos de solicitudes de requerimientos, las cuales se realizan principalmente a través del correo institucional y en las solicitudes de cambios, las que cuentan con la metodología antes mencionada, pero aun no cuentan con una herramienta que permita su automatización.

Por tanto se plantea dar solución a dichas falencias y los problemas que estas producen a través del desarrollo de una plataforma que le permita automatizar los procesos existentes, la cual permitirá un mejor control tanto del ciclo de vida de las tareas que se desarrollan en DISICO, como de quienes las realizan.

Este documento se estructurará de la siguiente forma:

Capítulo 2

Marco Conceptual

2.1. Conceptos y Terminología

- **Requerimiento:** El Glosario de Terminología Estándar de Ingeniería de Software [4] define al requisito como:
 - (1) Una condición o capacidad que necesita un usuario para resolver un problema o alcanzar un objetivo.
 - (2) Una condición o capacidad que debería ser reunida o poseída por un sistema o componente de un sistema para satisfacer un contrato, estándar, u otro documento impuesto formalmente.
 - (3) Una representación documentada de una condición o capacidad como las expresadas en (1) y (2).
- **Tarea:** Una secuencia de instrucciones tratadas como una unidad básica de trabajo
- **HelpDesk:** O en español Mesa de ayuda establece un punto único de contacto y permite dar soporte remoto a los usuarios mejorando su productividad. Dentro de los subservicios que puede brindar la mesa de servicios TI están: atención de llamadas, soporte con control remoto, gestión de activos, distribución remota de software, soporte a sistemas de antivirus, aplicaciones de autoservicio: catálogo electrónico y reset de passwords y respaldo online [5].
- **ITIL:** ITIL puede ser definido como un conjunto de buenas prácticas destinadas a mejorar la gestión y provisión de servicios TI. Su objetivo último es mejorar la calidad de los servicios TI ofrecidos, evitar los problemas asociados a los mismos y en caso de que estos ocurran ofrecer un marco de actuación para que estos sean solucionados con el menor impacto y a la mayor brevedad posible[6].

- **CMDB:** Base de Datos de la Gestión de Configuraciones, esta base de datos debe incluir:
 - Información detallada de cada elemento de configuración,
 - Interrelaciones entre los diferentes elementos de configuración, como, por ejemplo, relaciones "padre-hijo" o interdependencias tanto lógicas como físicas.

2.2. Procesos para la solicitudes de Requerimientos

ITIL nos ofrece la siguiente definición de servicio; "Un servicio es un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costes y riesgos específicos asociados".

ITIL v3 consta de 5 libros basados en el ciclo de vida del servicio y de estos 5, la Operación de Servicio monitoriza activa y pasivamente el funcionamiento del servicio, se registran eventos, incidencias, problemas, peticiones y accesos al servicio.

De los principales procesos asociados a esta fase existen dos relacionados de cierta manera a la solicitud de requerimientos, estos son la *Petición de Servicios TI* y *Gestión de Problemas*.

2.2.1. ITIL v3 - Petición de Servicios TI

La Gestión de Peticiones, como su nombre indica, es la encargada de atender las peticiones de los usuarios proporcionándoles información y acceso rápido a los servicios estándar de la organización TI.

Es importante aclarar qué entendemos por petición de servicio, un concepto que engloba las solicitudes que los usuarios pueden plantear al departamento de TI:

- Solicitudes de información o consejo.
- Peticiones de cambios estándar (por ejemplo cuando el usuario olvida su contraseña y solicita una nueva).
- Peticiones de acceso a servicios TI.

Las actividades incluidas en el proceso de Gestión de Peticiones son:

- **Selección de peticiones:** Los usuarios, a través de las herramientas destinadas a tal fin por la Gestión de Peticiones, emiten sus peticiones conforme a una serie de tipologías predefinidas.
- **Aprobación financiera de la petición:** Dado que la mayoría de peticiones tienen implicaciones financieras, se considera su coste y se decide si tramitar la petición o no.
- **Tramitación:** La petición es cursada por la persona o personas adecuadas según cada caso.
- **Cierre:** Tras notificar al Centro de Servicios y comprobar desde aquél que el usuario ha quedado conforme con la gestión se procede a cerrarla.



Figura 2.1: Proceso de la Petición de servicios TI

2.2.2. ITIL v3 - Gestión de Problemas

2.3. Estándares para la descripción de Requerimientos

2.3.1. IEEE Std-830-1998 : Especificación de los Requisitos del Software

El estándar IEEE 830 describe el contenido y cualidades de una buena especificación de requerimientos (ERS) de software y presenta varios ejemplos de esquemas de ERS. Puede ser usado tanto para crear una especificación de requerimientos directamente, como también puede ser usado como modelo para un estándar mas específico.

Según el estándar la información que debería ser considerada para escribir una buena ERS, incluye lo siguiente:

- **Naturaleza de la ERS:** La ERS es una especificación para un producto de software que lleva a cabo sus funciones en un ambiente específico. Por lo que debiese ser escrita por el proveedor o el cliente o ambos. Las cuestiones basicas que el escritor debe abordar son funcionalidad, interfaces externas, desempeño, atributos, restricciones del diseño impuesta en la aplicación.
- **Entorno de la ERS:** Dado que la ERS tiene un papel específico que desempeñar en el proceso de desarrollo de software, el escritor debe tener cuidado de no ir mas allá de los limite de ese papel.
- **Características de una buena ERS:** La ERS debe ser correcta, no ambigua, completa, verificable, consistente, clasificada por su importancia y/o estabilidad, modificable y trazable.
- **Preparación conjunta de la ERS:** El proceso de desarrollo debe comenzar con el acuerdo del cliente en lo que el software completo debe hacer. Este acuerdo en forma de ERS, debe ser preparado conjuntamente. Ya que por lo general el cliente no esta capacitado para escribir una buena ERS.
- **Evaluación de la ERS:** La ERS puede necesitar evolucionar a medida que el desarrollo del software avanza, por lo que deben tener en cuenta que aunque los requerimientos se especifican de la forma mas completa y detalla posible, aun son incompletos. Y un proceso formal debe ser iniciado, para identificar, rastrar y reportar los cambios proyectados. Y los cambios aprobados en los requerimientos deben ser incorporados en la ERS.

- **Prototipos:** Un prototipo debe ser utilizado como un modo de obtener los requisitos de software. Algunas características tales como formatos de pantalla o reporte se pueden extraer directamente del prototipo. Otros requisitos se pueden deducir mediante la ejecución de experimentos con el prototipo.
- **Incorporación del diseño en la ERS:** La ERS debe centrarse en los servicios a realizar, normalmente no debe especificar los elementos del diseño tales como: partición del software en módulos, asignación de funciones a los módulos, describir flujo de información o control entre los módulos, elección de estructuras de datos.
- **Incorporación de los requerimientos del proyecto en la ERS:** La ERS debe dirigir el producto de software y no el proceso de producción de este. Por lo que requisitos del proyecto no deben incluirse en la ERS. Estos normalmente incluyen elementos tales como: Costos, Plazos de Entrega, Procedimientos de Notificación, métodos de desarrollo de software, aseguramiento de calidad, criterios de V&V, o procedimientos de aceptación.

Sin embargo el estándar no identifica ningún método específico, nomenclatura o herramienta para la preparación de una ERS.

2.4. Herramientas para la Solicitudes de Requerimientos

En este trabajo se entiende por Herramienta para la Solicitud de Requerimientos, como una plataforma a través de la cual los usuarios de los sistemas de la Universidad de Valparaíso (Portal de Alumnos, Portal de Profesores, SCA, el Aula Virtual, SharePoint, etc), pueden enviar solicitudes de requerimientos (Ej: de información, solución de problemas, cambios de clave), las cuales deben ser contestadas y resueltas por DISICO a la brevedad, y que a su vez permite a los Jefes de Área asignar responsables a las solicitudes y mantener un visión clara de cuantas y cuales solicitudes tiene asignada cada miembro de su Área.

En este ámbito el tipo de herramientas en el mercado, que mas se adecua a este propósito son los Sistemas de Mesa de Ayuda (Help Desk System) o de Asignamiento de tickets. Ambos se centran principalmente en el seguimiento de problemas o de solicitudes de asistencia mediante el creación y asignación de Tickets. A continuación se nombran y describen algunas de las mas relevantes de este tipo:

2.4.1. Hesk

Es un sistema gratuito, programado en php con mysql, que permite gestionar los tickets enviados por los clientes para poder tener organizadas todas las solicitudes de

nuevas funcionalidades o problemas detectados en nuestros productos o servicios. La versión gratuita es completamente funcional, aunque incluye algunas referencias a hesk.com. Sus principales características son [7]:

- Fácil administración, con posibilidad de tener más de un responsable por los tickets recibidos.
- Ilimitadas categorías.
- Posibilidad de adjuntar archivos en los tickets.
- Sistema de anti-spam.
- Campos personalizados.
- Traducción sencilla a varios idiomas.
- Alertas por email.

Tickets abiertos [+ Nuevo ticket](#)

Numero de tickets: 121 Numero de páginas: 13 Ir a la página: 1 [Ir](#)

1 2 3 4 5 6 > >>

<input type="checkbox"/>	ID de seguimiento	Actualizar	Nombre	Tema	Estado	Última respuesta	
<input type="checkbox"/>	74M-DTE-A99H	2m30s	Alejandro	Prueba de Hesk	Nuevo	Alejandro	
<input type="checkbox"/>	N5U-B27-ZGQ5	1m39s	Alejandro	* xD	Nuevo	Alejandro	
<input type="checkbox"/>	LPN-32S-A1W6	10h21m	juanito perez	* aaa	Esperando respuesta	juanito perez	
<input type="checkbox"/>	286-YU9-QERX	2d22h	test	* test	Esperando respuesta	test	
<input type="checkbox"/>	MNZ-H8Q-B3X8	1d9h	janne K	* subject	Esperando respuesta	janne K	
<input type="checkbox"/>	XHM-RD7-LZ8Y	22h49m	Matthew Smith	* Test ticket	Respondido	John Doe	
<input type="checkbox"/>	P95-A84-8JQE	1d7h	test	* safsad	Respondido	John Doe	
<input type="checkbox"/>	RW6-USH-3Z3P	1d4h	Fernando	* test	Respondido	John Doe	
<input type="checkbox"/>	M74-VLJ-HMZX	10h34m	Suresh	* Printer toner out of order	Respondido	John Doe	
<input type="checkbox"/>	YZ3-BGD-B6QB	23h7m	test	* Creating a lot of ticket	Respondido	John Doe	

Ticket etiquetado
 * Asignado a usted
 * Asignado a otros miembros del personal (staff)

Marcar ticket seleccionados como resueltos [Ejecutar](#)

Figura 2.2: Interfaz de Administración de Hesk

2.4.2. osTicket

Es un sistema de ticket open source muy extendido. Integra sin problemas las preguntas creadas vía email, teléfono y a través de formularios web en una interfaz simple y fácil de usar. Gestiona, organiza y archiva todas las solicitudes de apoyo en un solo lugar, mientras que provee a los clientes de la capacidad de respuesta que merecen. osTicket está diseñado para ayudar a agilizar las solicitudes de apoyo y mejorar la eficiencia de atención al cliente, proporcionando al personal las herramientas necesarias para ofrecer un soporte técnico rápido, eficaz y medible [8]. Algunas de las características principales incluyen:

- Los tickets pueden ser creados a través de emails, formularios online o por teléfono (creado por el staff).
- Respuesta automática que se envía cuando un nuevo ticket es abierto o un mensaje es recibido (plantillas personalizables de correo).
- Respuestas predefinidas para las preguntas mas frecuentes.
- Añadir notas internas a los tickets para el personal.
- Temas de ayuda configurables para los tickets web. Enruta las consultas sin exponer los departamentos internos y prioridades.
- El personal y los clientes se mantienen al día con alertas de correo electrónico (ajuste configurable y flexible).
- Controla los niveles de acceso del personal, basado en grupos y departamentos.
- Asigna tickets al personal y/o departamentos.
- No requiere cuentas de usuarios o registro de usuarios (Ticket ID/email usados para el login).
- Todas las solicitudes de apoyo y respuesta son archivadas.

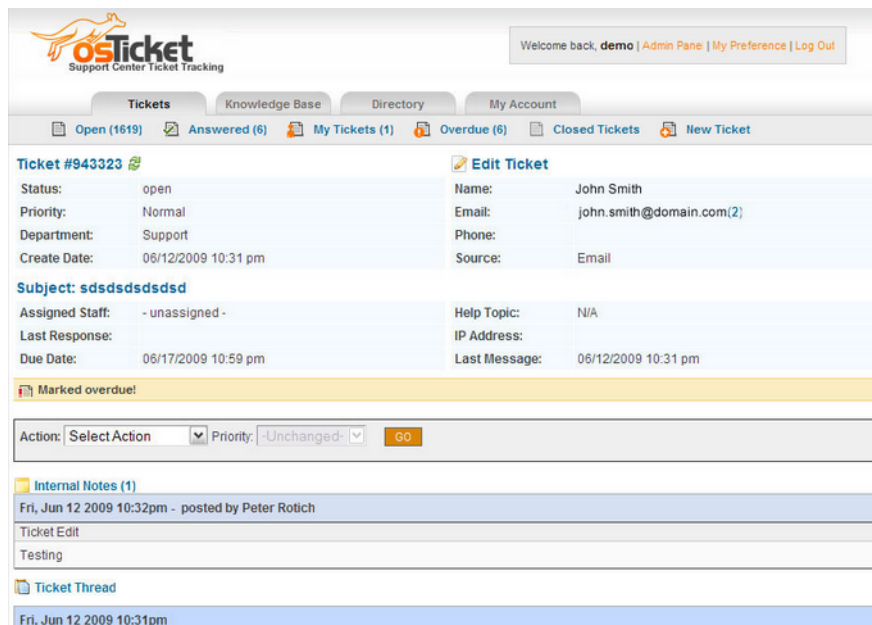


Figura 2.3: Interfaz de Vista y Respuesta de Tickets en osTicket

2.4.3. OTRS

OTRS es una suite de código abierto líder en innovación de servicios, que incluye Help Desk, una solución para la gestión de servicios de IT. Es conocido por su administración de solicitudes de servicio. El Panel Principal de OTRS proporciona un completo equipo de herramientas para visualizar, clasificar, administrar, responder, escalar y resolver las solicitudes de servicio. Cuenta con una amplia gama de funciones disponibles y se integra sin problemas con procesos existentes [9]. Algunas de las principales funciones con las que cuenta son:

- Generación de Tickets, con soporte de múltiples entradas (correo, fax, PDA, SMS o SOAP/XML).
- Clasificación y priorización de Tickets configurables.
- Interfaz de auto servicio del cliente.
- Notificaciones por evento de cambios en el estado de los tickets.
- Plantillas de auto respuesta, para solicitudes recurrentes.
- Enrutamiento automático y manual de incidencias.

- Integración del centro de asistencia telefónica.
- Ejecución automática de acciones pre definidas utilizando filtros de criterio.
- Múltiples Visualizaciones.
- Búsqueda de texto completo por índice en todos los tickets: por título, hora, cliente o agente.

The screenshot displays the OTRS interface for viewing a specific ticket. At the top, a navigation bar includes links for DASHBOARD, TICKETS (which is highlighted), STATISTICS, CUSTOMERS, and ADMIN. A search icon is also present. Below the navigation bar, the ticket title is '#2010111710000017 - Phone is down.' and it indicates the ticket is 21 minutes old and was created on 11/17/2010 at 08:33. A list of actions (Back, Lock, History, etc.) is available. The main content area shows a table with 3 articles. The first article is selected, showing details: NO. 1, TYPE customer - phone, FROM First, SUBJECT Phone is down., and CREATED 11/17/2010. Below the table, the ticket details for article #3 are shown, including the subject 'Pending! Job not done.' and the message 'Please work on this job now!'. The right sidebar contains two sections: 'Ticket Information' and 'Customer Information'. The ticket information shows the state as 'pending reminder', priority as '3 normal', and queue as 'Postmaster'. The customer information shows the first name as 'First', last name as 'Customer', and email as 'first@my.company.com'. At the bottom of the page, it says 'Powered by OTRS 3' and 'Top of page'.

Figura 2.4: Interfaz de Vista de Tickets en OTRS

2.4.4. SysAid

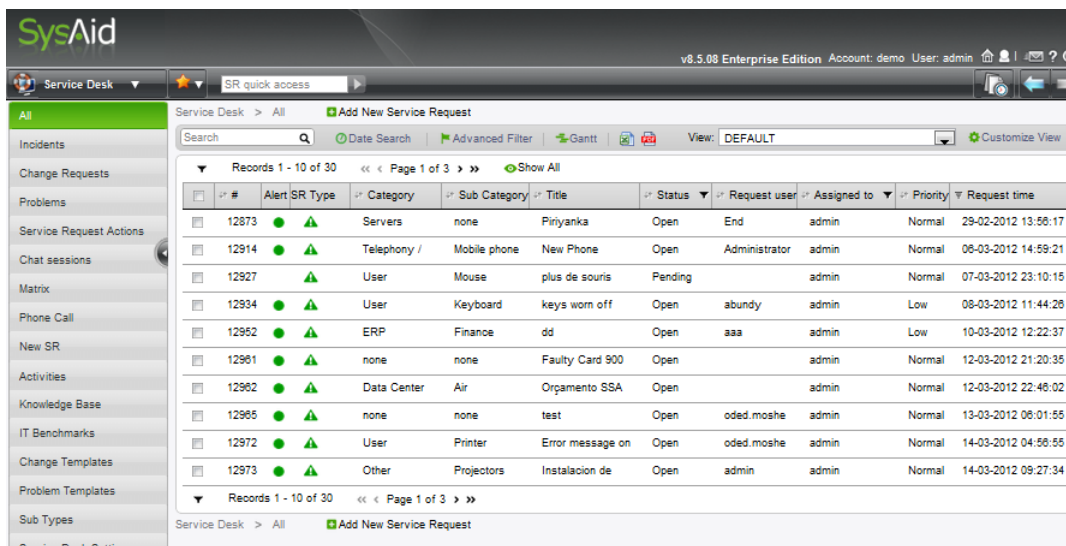
SysAid es una solución de servicio técnico integral que ayuda a optimizar las operaciones de IT, incrementa la productividad, e implementa las mejores practicas de la industria. En una ubicación centralizada, tiene todas las herramientas necesarias para manejar todas las solicitudes de servicio que recibe un departamento de IT. Desde la asignación de

a administradores y resolución de incidencias a automatización de flujos de trabajo y el seguimiento hasta su finalización [10]. Algunas de las principales características son:

- Crear reglas de enrutamiento, las cuales especifican el individuo, la cola o el grupo de soporte a las cuales las solicitudes deben ser directamente dirigidas en base a su categoría, urgencia o de otros parámetros predefinidos.
- Establece prioridades de las solicitudes basada en parámetros predefinidos.
- Genera notificaciones automáticas que permiten mantener a los usuarios informados de las actualizaciones de sus solicitudes.
- Establecer fecha de vencimiento para las solicitudes.
- Crear Templates predefinidos para solicitudes de servicios a problemas comunes.
- Definición de permisos de administración y de grupos.
- Asignar un individuo o grupo responsable para una solicitud.
- Realiza encuestas de satisfacción a los usuarios una vez se cierra la solicitud.
- Bases de conocimiento, para la resolución de problemas comunes.
- Permite a los usuario tomar capturas de pantalla y las adjunta automáticamente a su solicitud.
- Documenta todo el historial de mensajes dentro de la misma solicitud.
- Si existen varias solicitudes relacionadas a un mismo problema, pueden ser adjuntadas a una solicitud padre, de modo que todo los cambios y actualizaciones en la solicitud padre sera replicada en sus hijos.
- Integración con email, convierte automáticamente los emails enviados a las direcciones predefinidas en solicitudes de servicio.
- Integrarse con otros portales.
- Chat online en vivo.
- Ver el impacto en el negocio que puede tener una solicitud de servicio mediante la vinculación de la solicitud de servicio a un item de configuración en tu CMDB.

Esta herramienta es de pago pero cuenta con una versión gratuita, la cual cuenta con algunas limitaciones de uso, las cuales son:

- Permite solo 2 administradores.
- Un máximo de 100 usuarios finales.
- Solo incluye los módulos básicos para la administración de solicitudes de servicio, generación de reportes, notificaciones, acceso remoto y chat online.



The screenshot shows the SysAid Service Desk interface. The top bar includes the SysAid logo, version information (v8.5.08 Enterprise Edition), and user details (Account: demo, User: admin). The left sidebar contains a navigation menu with options like Incidents, Change Requests, Problems, Service Request Actions, Chat sessions, Matrix, Phone Call, New SR, Activities, Knowledge Base, IT Benchmarks, Change Templates, Problem Templates, and Sub Types. The main area displays a table of tickets with columns for #, Alert, SR Type, Category, Sub Category, Title, Status, Request user, Assigned to, Priority, and Request time. The table shows 10 records, with the first record being #12873, a 'Servers' issue titled 'Piriyanka'.

#	Alert	SR Type	Category	Sub Category	Title	Status	Request user	Assigned to	Priority	Request time
12873	●	▲	Servers	none	Piriyanka	Open	End	admin	Normal	29-02-2012 13:56:17
12914	●	▲	Telephony /	Mobile phone	New Phone	Open	Administrator	admin	Normal	08-03-2012 14:59:21
12927	●	▲	User	Mouse	plus de souris	Pending	admin	admin	Normal	07-03-2012 23:10:15
12934	●	▲	User	Keyboard	keys worn off	Open	abundy	admin	Low	08-03-2012 11:44:28
12952	●	▲	ERP	Finance	dd	Open	aaa	admin	Low	10-03-2012 12:22:37
12961	●	▲	none	none	Faulty Card 900	Open	admin	admin	Normal	12-03-2012 21:20:35
12962	●	▲	Data Center	Air	Orçamento SSA	Open	admin	admin	Normal	12-03-2012 22:48:02
12965	●	▲	none	none	test	Open	oded.moshe	admin	Normal	13-03-2012 06:01:55
12972	●	▲	User	Printer	Error message on	Open	oded.moshe	admin	Normal	14-03-2012 04:56:55
12973	●	▲	Other	Projectors	Instalacion de	Open	admin	admin	Normal	14-03-2012 09:27:34

Figura 2.5: Interfaz de Vista de Tickets en SysAid

2.4.5. ChangeGear - ServiceDesk

ChangeGear Service Desk es una solución completa que permite al personal de soporte responder rápida y fácilmente a las peticiones de los clientes. Diseñado utilizando el framework de mejores prácticas de ITIL y la plataforma Microsoft. NET, ChangeGear Service Desk cuenta con la automatización del flujo de trabajo, el seguimiento inteligente y una arquitectura integrada [11]. Algunas de sus principales características son:

- Gestión de Incidentes que simplifica y automatiza el proceso de presentación de informes, seguimiento y gestión de las solicitudes de servicio.
- Gestión de Problemas, identifica pro-activamente la causa raíz para prevenir futuras interrupciones de servicio. Dispone de una base de datos para el almacenamiento de errores conocidos permitiendo el análisis futuro de estos.

- Gestión de Cambios y Entregas, facilita el seguimiento, gestión y control de todos los cambios de TI realizado en su entorno de TI, usando el framework de mejores practicas de de practicas ITIL prácticas.
- La interfaz intuitiva de Microsoft. NET Web hace que sea fácil de usar y fácil de implementar. Incluso el personal no técnico puede utilizar ChangeGear con poca o ninguna formación en cuestión.
- Portal Web basado en el usuario final, proporciona a los empleados un punto de acceso único para reportar y seguir las solicitudes de servicio.
- Permite a los usuario buscar en una base de datos, para encontrar soluciones provisorias, errores conocidos y preguntas frecuentes.
- Permite personalizar el flujo de trabajo para satisfacer las necesidades de su organización.
- Alertas automáticas sobre los cambios o actualizaciones en las solicitudes.
- Permite personalizar los template de emails, para el envío de notificaciones personalizadas.
- Las solicitudes de aprobación se envían automáticamente a los aprobadores basado en condiciones predefinidas y los avances en el flujo de trabajo.
- Panel de rendimiento que muestra gráficos en tiempo real y KPIs (Indicadores Clave de Desempeño).

Item ID	Priority	Requester	Due Date	Status	Summary
IR-0000104		Brett Wing		Password Reset	Password Reset Request
IR-0000103	3 - Medium	Joe User		New	Subit incident
IR-0000102	3 - Medium	George Jackson	1/12/2010	Promotion Resolved	Exchange Server keeps throwing errors in log
IR-0000098	4 - Low	Bob Johnson	1/15/2010	Closed	Access denied being received
IR-0000097	3 - Medium	Brett Wing	1/12/2010	Pending Resolution	PC failure
IR-0000096	3 - Medium	Anthony Miller	1/26/2010	In-Progress	Incident Summary
IR-0000093	3 - Medium	Brett Wing	1/8/2010	Major Incident Review	Bad switch on panel
IR-0000091	3 - Medium	Brett Wing	1/18/2010	New	Server Hardware replacement/Upgrade
IR-0000088	3 - Medium	Brett Wing	1/4/2010	Major Incident Review	Training Room needs new equipment
IR-0000087		Joe User		New	User's PC is squeaking (Again)
IR-0000085	3 - Medium	Erin Lane	1/5/2010	Pending Resolution	Problem with Comm lines to satellite office
IR-0000083	3 - Medium	Dave Ramond	1/4/2010	Closed	Need additional access
IR-0000082	3 - Medium	Dominic Santaro		Closed	Problem with access port
IR-0000080	3 - Medium	Dave Ramond	1/14/2010	Major Incident Review	Server is performing slowly
IR-0000079	3 - Medium	Dennis Coombs	1/12/2010	New	Slow performance on Payroll system
IR-0000078	3 - Medium	Joe User	1/14/2010	Closed	Need assistance
IR-0000072	3 - Medium	Joe User	1/14/2010	Major Incident Review	Request from SS portal
IR-0000071	3 - Medium	Joe Manager	1/12/2010	New	Hardware inspection request
IR-0000070	3 - Medium	Joe Manager	1/19/2010	New	Test from Mobile Device
IR-0000034	4 - Low	Anonymous User	5/11/2010	New	Network SNMP trap
IR-0000033	1 - Critical	Michael Griffin	12/23/2009	Pending Resolution	Cannot send or recieve email
IR-0000032	1 - Critical	Dominic Santaro	12/23/2009	Pending Resolution	Cannot send or recieve email
IR-0000031	1 - Critical	George Jackson	12/23/2009	In-Progress	Cannot send or recieve email
IR-0000030	1 - Critical	Dave Ramond	12/22/2009	Pending Resolution	Projector in 1st floor Conference Room not working
IR-0000029	4 - Low	Tom Bryant	12/22/2009	New	Needs newest Microsoft office installed on demo laptop
IR-0000028	3 - Medium	Dominic Santaro	12/22/2009	New	Blackberry is not recieving new messages
IR-0000027	2 - High	Paula Benzer	12/22/2009	New	Cannot access CRM
IR-0000026	2 - High	Rose Stephens	12/22/2009	Pending Resolution	Internet is not working properly
IR-0000025	2 - High	George Jackson	12/22/2009	Pending Resolution	Not able to connect to Internet

Figura 2.6: Interfaz de Vista de Tickets en ChangeGear

2.5. Estándares para SCM

2.5.1. ISO Sistemas de Gestión de calidad. Directrices para la Gestión de la Configuración

El propósito de este estándar, es aumentar el entendimiento común de los temas de gestión de la configuración, como también promover su uso, y ayudar a las organizaciones aplicando la gestión de la configuración para mejorar su desempeño. Este estándar sirve de guía en el uso de Gestión de la Configuración dentro de una organización. Es aplicable para el soporte de los productos desde su concepción hasta su eliminación [12].

La ISO 1007 describe las responsabilidades y autoridades, también describe el proceso de gestión de la configuración, el cual se describe a continuación.

Etapas del Proceso	Descripción
Planificación de SCM	Es la base del proceso, coordina las actividades de gestión de la configuración en un contexto específico dentro del ciclo de vida del producto.
Identificación de la configuración	La selección de los ítems de configuración y sus interrelaciones deberían describir la estructura del producto. Además define criterios para la selección de ítems de configuración.
Control de Cambio	Se deben controlar todos los cambios. El grado de control necesario para procesar una petición de cambio, dependerá del impacto potencial del cambio, los requerimientos del cliente y los baselines de configuración.
Reporte del Estado de la configuración	Esta actividad resulta en registros y reportes relacionados a un producto y su información de configuración.
Auditoría de la Configuración	Debe realizarse en concordancia de acuerdo con procedimientos documentados para determinar si el producto cumple con sus requisitos e información de configuración

Tabla 2.1: Proceso definido en la ISO 10007

2.5.2. IEEE 828-2005 Plan de Gestión de Configuración de Software

A través de este estándar se establecen los contenidos mínimos requeridos en un Plan de Gestión de la Configuración del Software (SCM). Este estándar se aplica al ciclo de vida completo de software crítico. También a software no crítico y software ya desarrollado. La aplicación de este estándar no está restringida a ninguna forma, clase o tipo de software[13].

En este estándar la información de la planificación de SCM es dividida en seis clases las cuales se describen a continuación.

Clase de información	Descripción
Introducción	Describe el propósito del plan, ámbito de aplicación, términos clave y referencias.
Administración SCM	(¿Quién?) Identifica las responsabilidades y autoridades para la administración y cumplimiento de las actividades de SCM.
Actividades SCM	(¿Qué?) Se identifican todas las actividades a ser desarrolladas en la aplicación del proyecto.
Cronograma SCM	(¿Cuándo?) Identifica la coordinación necesaria en de las actividades de SCM con las otras actividades en el proyecto.
Recursos SCM	Identifica las herramientas y los recursos físicos y humanos para la ejecución del plan.
Mantenimiento del plan SCM	Identifica como el plan se mantendrá mientras se encuentre vigente.

Tabla 2.2: Clases de Información SCM definidas por la IEEE 828

2.5.3. IEEE 828-2012 Gestión de la Configuración en Sistemas e Ingeniería de Software

Esta norma establece los requisitos mínimos para los procesos de Gestión de la Configuración (CM) en sistemas e ingeniería de software. La aplicación de esta norma se aplica a cualquier forma, clase o tipo de software o sistema. Esta revisión de la norma amplía la versión anterior para explicar CM, incluyendo la identificación y adquisición de ítems de configuración, el control de cambios, reporte del estado de los ítems de configuración, así como compilaciones de software e ingeniería de la liberación.

La edición anterior de 2005 define sólo el contenido de un Plan de Gestión de Configuración de Software. Esta nueva edición del estándar aborda cuales son las actividades de CM a realizar, cuando estas van a ocurrir en el ciclo de vida, y que planificación y recursos son necesarios. También se describen las áreas de contenido para un Plan de CM[14].

2.5.4. ITIL v3 - Gestión del Cambio

En la Fase de Transición de los Servicios TI de ITIL v3 se describe un proceso para la gestión del cambio. Aquí se establece que el principal objetivo de la Gestión de Cambios es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y

asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.

Las principales razones para la realización de cambios en la infraestructura TI son:

- Solución de errores conocidos.
- Desarrollo de nuevos servicios.
- Mejora de los servicios existentes.
- Imperativo legal.

Las principales actividades de la Gestión de Cambios se resumen en:

- Registrar, evaluar y aceptar o rechazar las peticiones de cambio (RFC) recibidas.
- Planificación e implementación del cambio
- Convocar reuniones del Comité Asesor del Cambio, excepto en el caso de cambios menores, para la aprobación de las peticiones de cambio y la elaboración del calendario del cambio.
- Evaluar los resultados del cambio y proceder a su cierre en caso de éxito.



Figura 2.7: Proceso de la Gestión de Cambios TI

2.5.5. ITIL v3 - Gestión de la Configuración y Activos del Servicio

En ITIL v3 también se hace mención a la Gestión de la Configuración, con el nombre de *Gestión de la Configuración y Activos del Servicio* cuyas principales funciones pueden ser resumidas en:

- Llevar el control de todos los elementos de configuración de la infraestructura TI con el adecuado nivel de detalle y gestionar dicha información a través de la Base de Datos de Configuración (CMDB).
- Proporcionar información precisa sobre la configuración TI a la Planificación y Soporte a la Transición en su papel de coordinación del cambio para que ésta pueda establecer las fases y plazos en que se articulará la Transición.
- Interactuar con la Gestiones de Incidencias, Problemas, Cambios y Entregas y Despliegues de manera que éstas puedan resolver más eficientemente las incidencias, encontrar rápidamente la causa de los problemas, realizar los cambios necesarios para su resolución y mantener actualizada en todo momento la CMDB.
- Monitorizar periódicamente la configuración de los sistemas en el entorno de producción y contrastarla con la almacenada en la CMDB para subsanar discrepancias.

El proceso Gestión de la Configuración y Activos TI en resumen tiene como principales actividades:

- **Planificación:** determinar los objetivos y estrategias de la Gestión de la Configuración y Activos TI.
- **Clasificación y Registro:** los CIs deben ser registrados conforme al alcance, nivel de profundidad y nomenclatura predefinidos.
- **Monitorización y Control:** monitorizar la CMDB para asegurar que todos los componentes autorizados estén correctamente registrados y se conoce su estado actual.
- **Realización de auditorías:** para asegurar que la información registrada en la CMDB coincide con la configuración real de la estructura TI de la organización.
- **Elaboración de informes:** para evaluar el rendimiento de la Gestión de la Configuración y Activos TI y aportar información de vital importancia a otras áreas de la infraestructura TI.

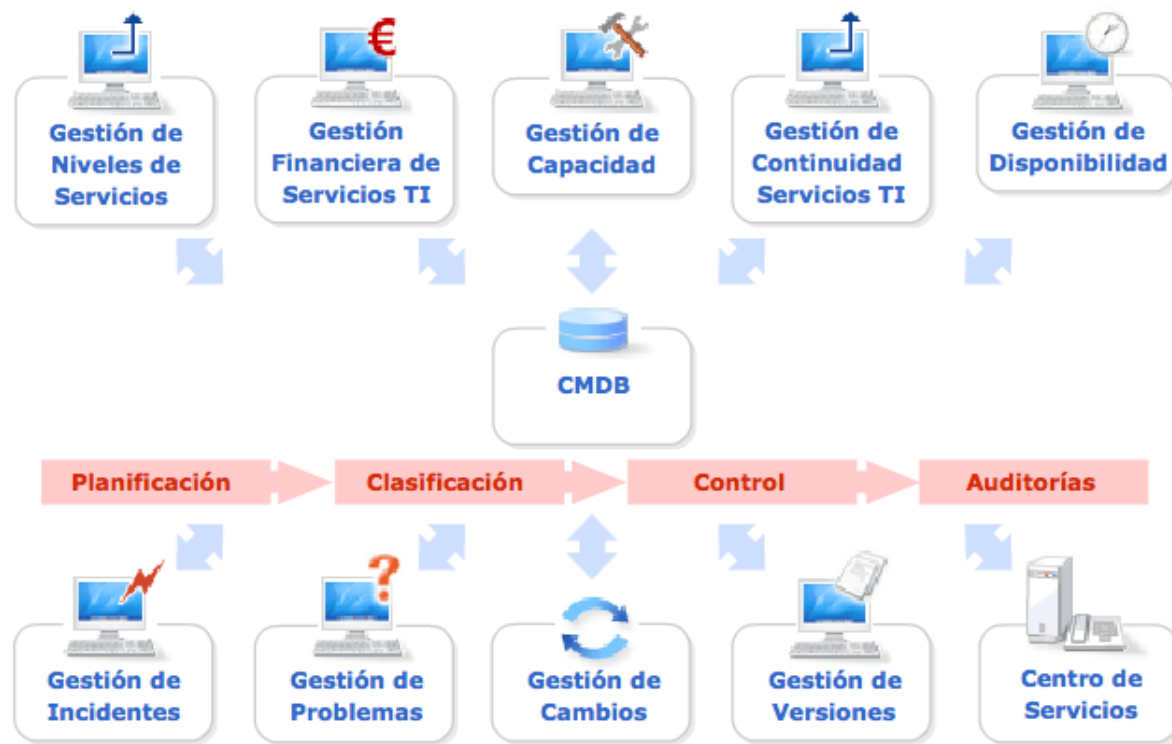


Figura 2.8: Proceso de la Gestión de Configuración TI

2.6. Herramientas para SCM

Actualmente la mayoría de las herramientas relacionadas con SCM se enfocan solo al control de versiones, por lo que no existen realmente herramientas que abarquen el proceso completo de SCM, ya que el proceso de SCM va mucho mas aya que solo el control de versiones. Algunas de las principales herramientas relacionadas a SCM de hoy en dia son:

2.6.1. SVN

SVN o Subversion es un sistema de control de versiones centralizado libre y de código fuente abierto. Permite manejar ficheros y directorios a través del tiempo utilizando un árbol de ficheros en un repositorio central, el cual recuerda todos los cambios hechos a sus ficheros y directorios, permitiendo así recuperar versiones antiguas de sus datos, o examinar el historial de cambios de los mismos.

Subversion puede acceder al repositorio a través de redes, lo que permite que varias personas puedan modificar y administrar el mismo conjunto de datos desde sus respectivas ubicaciones. Todo esto además permite realizar cambios sin temer que la calidad del código se vea afectada, ya que ante cualquier problema se puede volver a la versión anterior.

2.6.2. Mercurial

Mercurial es una herramienta libre para administración del control de versiones. Ofrece el poder de manejar de manera eficiente sus proyectos de cualquier tamaño mientras usa una intuitiva interface. Es fácil de usar y difícil de romper, haciéndolo ideal para trabajar con cualquier archivo de versionados.

2.6.3. Git

Git es un sistema distribuido de control de versiones libre y open sources, creado por Linus Torvalds (el creador del nucleo linux). Esta enfocado a la velocidad uso practico y manejo de proyectos grandes. Y no depende de acceso a la red o a un repositorio central, dado que al ser distribuido cada participante cuenta con una copia completa del repositorio de manera local, lo que permite trabajar sin conexión a internet.

2.6.4. ChangeGear - Change Edition

Esta es otra herramienta de GangeGear que ofrece automatización de procesos TI para simplificar el proceso de cambio y de gestión de releases. Esto incluye la automatización de flujos de trabajo, aprobaciones, notificaciones, y que proporcionan una completo historial pista de auditoría. Su principal característica es que se incorpora en el proceso de gestión de cambios y permite realizar un seguimiento, gestionar y controlar todos los cambios de TI realizados en su entorno de TI. El resto de sus características son practicamente las mismas que ChangeGear - ServiceDesk.

2.7. Metodologia actuales de DISICO

Bibliografía

- [1] Universidad de Valparaíso, “Dirección de servicios de información y computación.” Último acceso: 4 Abril 2012, <http://www.disico.uv.cl>.
- [2] Rectoría de la Universidad de Valparaíso, “Decreto universitario nº427.” Último acceso: 4 Abril 2012, <http://disico.uv.cl/images/docs/decreto427.pdf>.
- [3] P. Méndez, “Desarrollo de Metodologías de SQA y SCM para la Dirección de Servicios de Información y Computación,” Trabajo de Título, Universidad de Valparaíso, 2011.
- [4] The Institute of Electrical and Eletronics Engineers, “IEEE Standard Glossary of Software Engineering Terminology.” IEEE Standard, September 1990.
- [5] Coasin Group, “Mesa de Ayuda TI.” Último acceso: 25 Abril 2012, <http://www.coasin.cl/index.php?id=246>.
- [6] Osiatis, “ITIL V3 Gestión de Servicios TI.” Último acceso: 1 Mayo 2012, <http://itilv3.osiatis.es/>.
- [7] Hesk, “Hesk Software Help.” Último acceso: 25 Abril 2012, <http://www.hesk.com>.
- [8] osTicket, “osTicket Support Ticket System.” Último acceso: 25 Abril 2012, <http://osticket.com/>.
- [9] OTRS Group, “OTRS Help Desk.” Último acceso: 25 Abril 2012, <http://www.otrs.com/es>.
- [10] SysAid Technologies, “SysAid IT.” Último acceso: 30 Abril 2012, <http://www.sysaid.com>.
- [11] Sun View, “ChangeGear - Service Desk.” Último acceso: 25 Abril 2012, <http://www.sunviewsoftware.com/products/servicedesk.aspx>.

- [12] International Organization for Standardization, *ISO 10007: 2003 – Quality management systems – Guidelines for configuration management*, 2003.
- [13] IEEE, *IEEE Standard for Software Configuration Management Plans*. The Institute of Electrical and Electronics Engineers, Inc., 2005.
- [14] IEEE, *IEEE Standard for Configuration Management in Systems and Software Engineering*. The Institute of Electrical and Electronics Engineers, Inc., 2012.