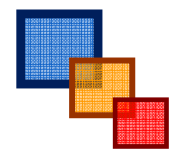


La Administración de Servicios ITIL

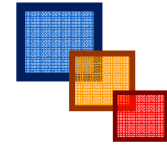


Noviembre, 2006



4.- LA GESTION DE PROBLEMAS

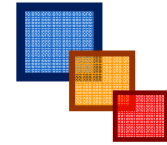
4.- LA GESTION DE PROBLEMAS



OBJETIVO

- ❑ Minimizar el impacto adverso de los incidentes y los problemas sobre el negocio que son causados por errores dentro de la Infraestructura de TI.
- ❑ Minimizar incidentes, corrigiendo problemas dentro de la Infraestructura de TI (Back-office)

4.- LA GESTION DE PROBLEMAS



DEFINICIONES

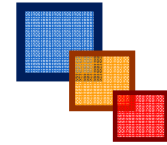
❑ PROBLEMA

- ❖ Una condición identificada a partir de múltiples incidentes que exhiben síntomas comunes, o a partir de un solo incidentes significativo, indicativo de un solo error, del cual se desconoce la causa.

❑ ERROR CONOCIDO

- ❖ Una condición identificada a través del diagnóstico exitoso de la causa de origen de un Problema, cuando se confirma cual es el CI que falla y cuando se ha identificados una solución temporal.

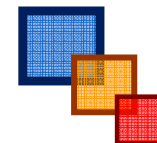
4.- LA GESTION DE PROBLEMAS



DEFINICIONES

❑ ALTERNATIVA TEMPORAL

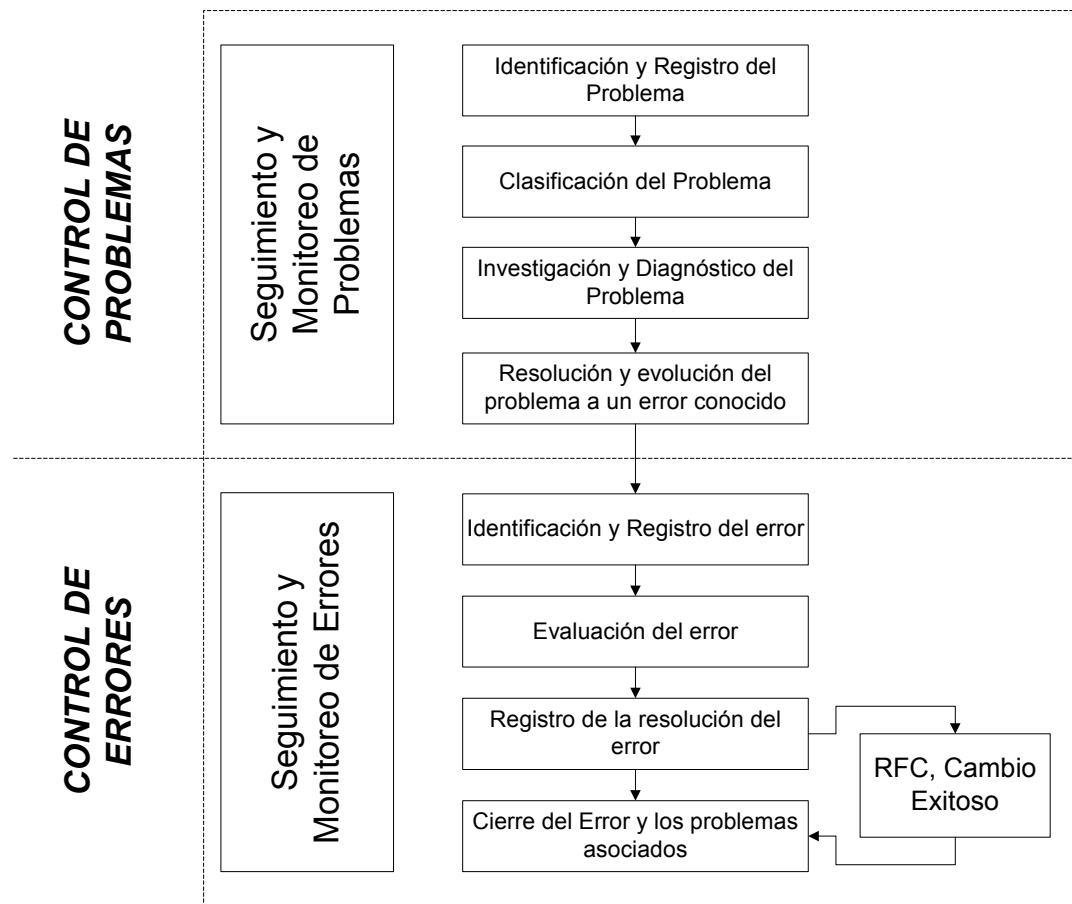
- ❖ Método para evitar un incidente o problema, sea por un arreglo temporal o a través de una técnica para que el cliente no confíe en un aspecto particular de un servicio que se sabe tiene un problema.

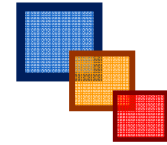


4.- LA GESTION DE PROBLEMAS

PROCESO

REACTIVO DE ADMINISTRACION DE PROBLEMAS



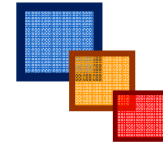


4.- LA GESTION DE PROBLEMAS

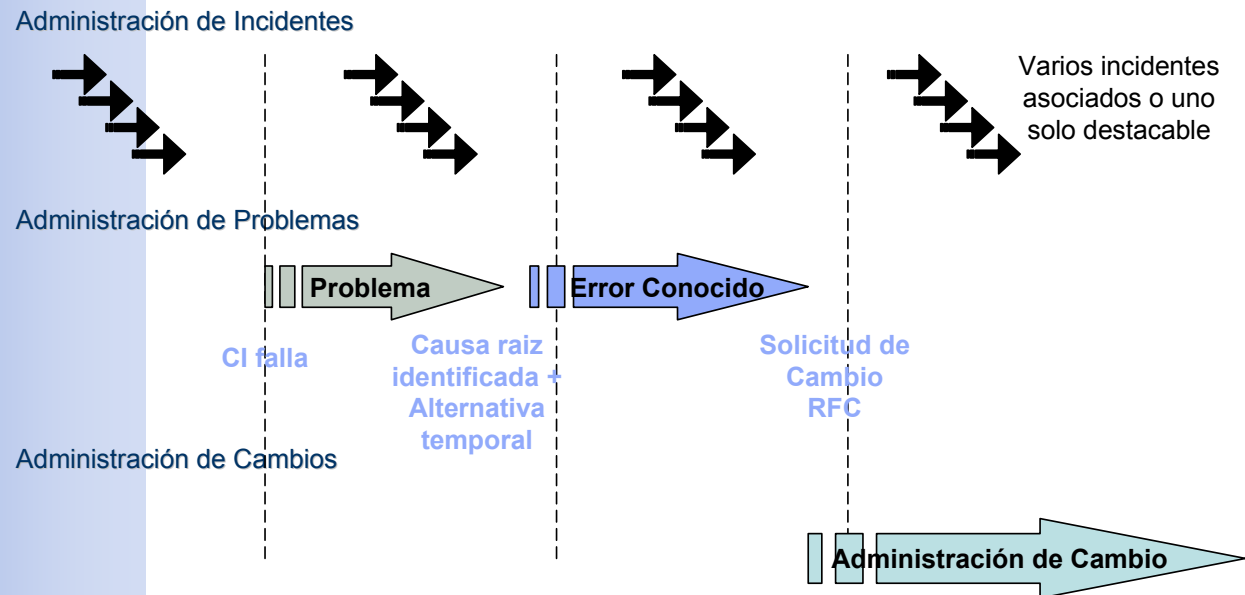
ACTIVIDADES

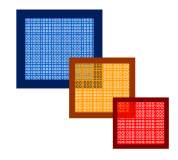
- ❑ CONTROL DE PROBLEMAS
 - ❖ Identificar y abrir registro de problemas
 - ❖ Confirmar o desarrollar soluciones temporales
 - ❖ Análisis de causas raíz para identificar falla
 - ❖ RFC y resolución de problemas y cierre
- ❑ CONTROL DE ERRORES
 - ❖ Desarrollar un solución para reparar la falla
 - ❖ Entregar un RFC al Control de Cambios
- ❑ ADMINISTRACION PROACTIVA DE PROBLEMAS
 - ❖ Análisis de Tendencias
 - ❖ Enfocar acciones preventivas
 - ❖ Revisiones de Problemas mayores

4.- LA GESTION DE PROBLEMAS



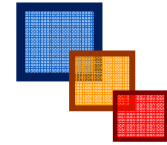
RELACIONES ENTRE LA ADMINISTRACION DE INCIDENTES, PROBLEMAS Y CAMBIOS





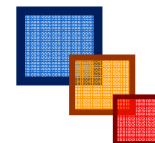
5.- LA GESTION DE CAMBIOS

5.- LA GESTION DE CAMBIOS



OBJETIVO

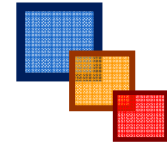
- ❑ Garantizar el uso de métodos y procedimientos estandarizados para manejar eficaz y oportunamente todos los cambios, minimizando el impacto de los incidentes relacionados con los cambios y mejorando las operaciones diarias



5.- LA GESTION DE CAMBIOS

DEFINICIONES

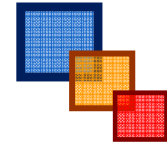
- ❑ CAMBIO
 - ❖ Una acción que da como resultado un nuevo estado para uno o más CIs de la Infraestructura de IT
- ❑ SOLICITUD DE CAMBIO RFC
 - ❖ Se usa para registrar los detalles de un cambio
- ❑ ADMINISTRADOR DE CAMBIOS
 - ❖ Aprueba los cambios menores que se caracterizan por tener poco impacto y como pocos recursos de “construcción” o “tiempo de ejecución”
- ❑ CAMBIO URGENTE
 - ❖ Son cambios que se pueden ejecutar sin probar antes debido a su criticidad y urgencia.



5.- LA GESTION DE CAMBIOS

DEFINICIONES

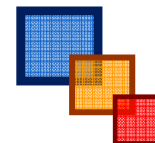
- ❑ **COMITÉ ASESOR DE CAMBIOS CAB**
 - ❖ Es un grupo (incluye representantes de IT y el negocio) con autoridad para aprobar cambios significativos; que se caracterizan por tener un impacto complejo y considerable y/o necesitan recursos de construcción o tiempos de ejecución.
- ❑ **CONSEJO DE ADMINISTRACION**
 - ❖ Es un grupo responsable de aprobar los cambios mayores, que se caracterizan por tener un impacto sustancial de negocio y/o una gran cantidad de recursos de construcción o tiempos de ejecución.



5.- LA GESTION DE CAMBIOS

DEFINICIONES

- ❑ COMITÉ ASESOR DE CAMBIOS CAB
 - ❖ Es un grupo (incluye representantes de IT y el negocio) con autoridad para aprobar cambios significativos; que se caracterizan por tener un impacto complejo y considerable y/o necesitan recursos de construcción o tiempos de ejecución.
- ❑ CONSEJO DE ADMINISTRACION
 - ❖ Es un grupo responsable de aprobar los cambios mayores, que se caracterizan por tener un impacto sustancial de negocio y/o una gran cantidad de recursos de construcción o tiempos de ejecución.

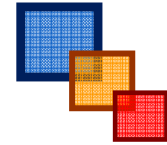


5.- LA GESTION DE CAMBIOS

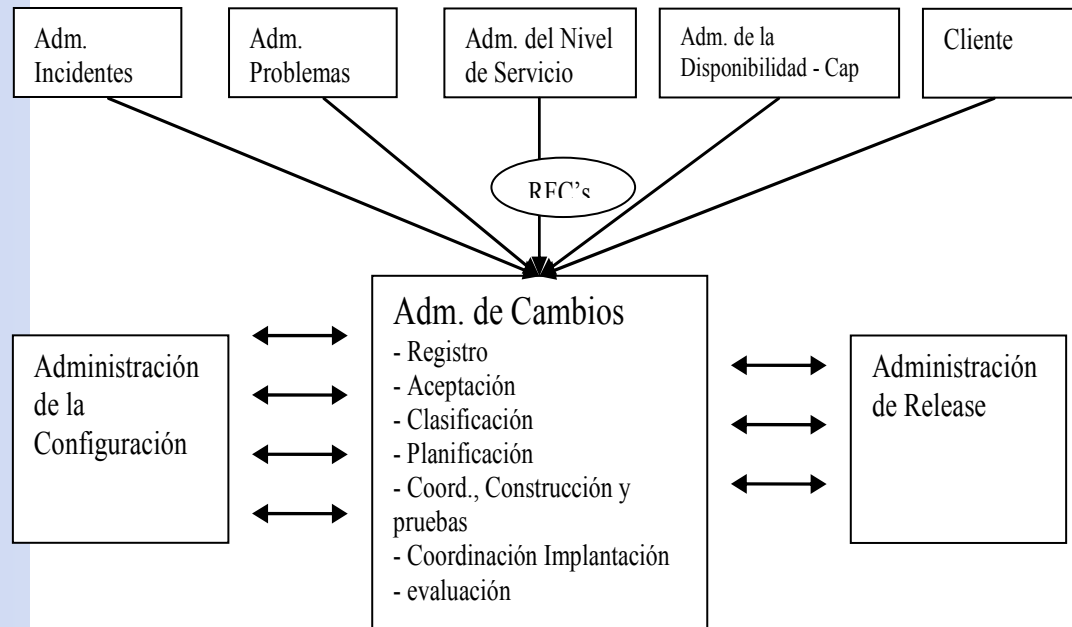
ACTIVIDADES

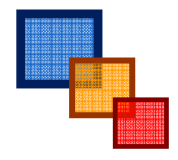
- Registro y Filtrado de Cambios
- Asignación de Prioridades
- Categorización de Cambios
- Evaluación de Impactos y Recursos
- Aprobación de Cambios
- Programación de Cambios
- Coordinación de la construcción, prueba e implantación
- Revisión de Cambios
- Revisión de Post-Implantación.

5.- LA GESTION DE CAMBIOS



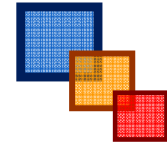
RELACIONES





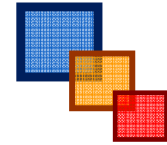
6.- LA GESTION DE RELEASE

6.- LA GESTION DE RELEASE



OBJETIVO

- ❑ Permite una visión integral de un cambio a un servicio de IT y debe asegurar que se consideren en conjunto, tanto los aspectos técnicos como los no-técnicos de un release



6.- LA GESTION DE RELEASE

DEFINICIONES

❑ RELEASE

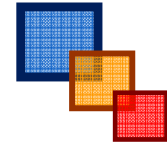
- ❖ Utilizado para describir un conjunto de cambios autorizados a un servicio TI. Un release se define a través de los RFCs que implementa

❑ BIBLIOTECA DE SOFTWARE DEFINITIVA (DSL)

- ❖ Una ubicación física segura en la que se almacenan y protegen las versiones definitivas autorizadas de todos los CIs de software

❑ ALMACEN DE HARDWARE DEFINITIVO (DHS)

- ❖ Componentes y módulos de repuestos que se mantienen al mismo nivel que los sistemas comparativos dentro del ambiente de producción.



6.- LA GESTION DE RELEASE

DEFINICIONES

❑ VERSION

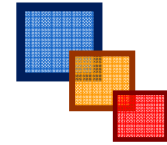
- ❖ Una instancia identificada de un CI con el propósito de dar seguimiento y auditar el histórico de los cambios

❑ POLITICA DE RELEASE

- ❖ Documento que define los roles y las responsabilidades de la gestión de Release, especifica las directrices y detalles para cada servicio IT soportado

❑ UNIDAD DE RELEASE

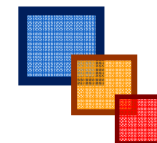
- ❖ Es decidir el nivel de granularidad más apropiado para cada CI.



6.- LA GESTION DE RELEASE

TIPOS DE RELEASE

- ❑ RELEASE DELTA
 - ❖ Incluye solo los CIs dentro de la unidad que han cambios o son nuevos desde el último release completo o delta
- ❑ RELEASE COMPLETA
 - ❖ Todos los componentes de la unidad de release se construyen, prueban, distribuyen o se implementan en conjunto.
- ❑ PAQUETE DE RELEASE
 - ❖ Incluye por lo menos 2 release. ofrece mayores períodos de estabilidad reduciendo la frecuencia
- ❑ RELEASE DE EMERGENCIA
 - ❖ Contiene las correcciones de una pequeña cantidad de problemas conocidos



6.- LA GESTION DE RELEASE

ACTIVIDADES

