

### **Service Support – ITIL**

Desarrollo de un sistema para la administración de las configuraciones que integre los aspectos relacionados con ellas. Basado en un modelo definido en ITIL como CMDB (Configuration Management Database).

Los aspectos relacionados que el sistema debe permitir el manejar son incidentes, problemas, errores, configuraciones, solicitudes y cambios. Se deben definir los requerimientos para que el sistema permita gestionar los temas anteriores y el modelo entidad relación. En primera instancia, se debe hacer un bosquejo de los mismos para discusión en clase.

Para la consulta de la información detallada concerniente a estos aspectos, se recomienda la consulta del libro de ITIL Best practices for Service Support<sup>1</sup>.

A continuación se enuncian algunos puntos a tener en cuenta en los requerimientos:

#### **Gestión de usuarios y proveedores del servicio**

- Gestión de personas
- Asociación de roles a las personas
- Gestión de roles

#### **Gestión de cambios**

- Filtrado de cambios
- Administrar cambios y el proceso, un cambio puede requerir una nueva configuración.
- Revisión y cierre de RFCs
- Reportes administrativos.

#### **Gestión de configuraciones**

- Gestión de Elementos de configuración (CIs), con proveedor, fecha de compra, versión, ubicación, estado, etc.
- Diferenciar elementos en prueba y en producción
- Historia de los CIs
- Asociación de problemas y cambios a los CIs
- Asociación y consulta de RFC a los CIs

#### **Gestión de incidentes**

- Detección e ingreso de incidentes
- Clasificación y soporte inicial (Consulta de errores conocidos y problemas), asociación a los CIs
- Investigación y diagnóstico
- Resolución y recuperación (Ingreso de Cambios requeridos)
- Cierre de casos
- Monitoreo, seguimiento, comunicación y propietarios (escalado, prioridades, notificaciones).

### **Gestión de Problemas**

- Identificación de problemas por análisis de: incidentes actuales, incidentes pasados e infraestructura
- Detección e ingreso de problemas
- Clasificación de problemas
- Investigación y diagnóstico

### **Gestión de errores**

- Identificación del problema o problemas que lo causan
- Evaluación de errores
- Ingreso de soluciones (investigación y solicitudes de cambio (RFC))
- Identificación de la forma de evitarlos (Work-around)
- Cierre de errores
- Monitoreo y resolución

### **Gestión de solicitudes de servicio**

- Recepción de solicitudes
- Clasificación y atención inicial
- Escalado o resolución
- Resolución
- Cierre de solicitudes

### **Gestión de lanzamientos (No se incluye?)**

- Planes de lanzamiento con los CIs y los Cambios que lo generaron
- Histórico de los CIs impactados por lanzamientos anteriores.
- Estado de los lanzamientos y ubicaciones
- Reportes administrativos.

### **Desarrollo del trabajo:**

El proyecto se desarrollará por grupos de 2 ó 3 integrantes, escogidos por un método aleatorio. Todos los grupos deben realizar los casos de uso del proyecto completo y proponer un modelo entidad relación que permita solucionarlo. Posteriormente se acordarán los casos de uso y el MER en conjunto para todos los grupos.

A cada grupo, de acuerdo a la cantidad de integrantes, se le asignarán módulos, sobre los que debe realizar el análisis, diseño, programación, pruebas e integración con los otros grupos.

Se puede consultar libros, internet y soluciones de software libre o pagas que permitan hacer un acercamiento a la solución, para que los casos de uso estén más cercanos a la realidad.

---

<sup>i</sup> **Service support (c2001)**. *Office of Government Commerce* – OGC ISBN: 0113300158