

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-3
	PROCEDIMIENTO: TRANSICIÓN Y OPERACIÓN DEL SERVICIO	VERSIÓN: 0-26-08-2014
		PÁGINAS: Página 1 de 6

1) Descripción del Procedimiento

1.1) Unidad Responsable:	GIDT
1.2) Objetivo:	Controlar los servicios y/o productos nuevos o mejorados efectuando pruebas previas a la entrada en operación, para la disminución de los incidentes posteriores a la implementación.
1.3) Alcance:	Los requisitos establecidos en este procedimiento aplican a todos los servicios nuevos o actualizados, para los que su entrada en producción implique algún riesgo de afectación de la disponibilidad de los servicios o pérdida de información.

2) Definiciones

2.1) Concepto	2.2) Definición
RFC (Solicitud de Cambio):	Solicitud de Adición, modificación o eliminación de hardware o software que podría afectar un servicio.
ROLL BACK:	Volver a dejar la configuración como estaba antes. Retroceder a su estado inicial.
CI (Elemento de Configuración):	Son todos los componentes de los servicios de tecnologías.
PRUEBA:	Demostración para comprobar el buen funcionamiento de alguna cosa o su adecuación a un determinado fin.
CAB (comité de cambio):	Grupo de personas que se encargan de asesorar o implementar el plan de pruebas a desarrollar previa la entrada en producción de un servicio nuevo o mejorado. El grupo está conformado por los líderes funcionales de la GIDT y/o los espejos de la GIDT y el gerente.

3) Condiciones Generales

3.1) Todos los servicios nuevos o mejoras a servicios existentes que impliquen disponibilidad o afecten la operación de la UNAD, deben ejecutar el procedimiento de transición.

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-3
	PROCEDIMIENTO: TRANSICIÓN Y OPERACIÓN DEL SERVICIO	VERSIÓN: 0-26-08-2014
		PÁGINAS: Página 2 de 6

4) Descripción del Procedimiento								
Nº	4.1) Actividad	4.2) Insumos necesarios para la actividad	4.3) Descripción detallada de la actividad	4.4) Resultados o productos de la actividad	4.5) Códigos de registros y documentos asociados	4.6) Medio de archivo	4.7) Código de carpeta en la que se archiva (código según la TRD)	4.8) Encargado de la actividad (responsables)
INICIO								
1	Realizar solicitud.	Necesidades de cambio o actualización de servicios.	Realizar la solicitud ante el líder funcional de la GIDT con la competencia respectiva.	Solicitud radicada en la GIDT.	“Formato RFC (Solicitud de cambios) (F-12-3-4)”. “Formato Solicitud Ambiente de Prueba y/o Producción (F-12-3-3)”.	Digital	No Aplica	Administrador del recurso tecnológico.
2	Aprobar Solicitud.	Solicitud radicada en la GIDT.	Se analiza la viabilidad de la solicitud; si no es viable, se da respuesta al usuario indicando los motivos por los cuales fue negada la solicitud y finaliza el procedimiento. Si es aprobada se identifica si corresponde a: ✓ Implementaciones o cambios que puedan afectar la disponibilidad de los servicios, ir al paso 3.	Solicitud aprobada o rechazada.	Notificación al usuario a través de correo electrónico. “Formato RFC (Solicitud de cambios) (F-12-3-4)”. “Formato Solicitud Ambiente de Prueba y/o	Digital	No Aplica	Líder funcional de la GIDT

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-3
	PROCEDIMIENTO: TRANSICIÓN Y OPERACIÓN DEL SERVICIO	VERSIÓN: 0-26-08-2014
		PÁGINAS: Página 3 de 6

			✓ Ambientes de prueba y/o desarrollo, ir al paso 6.		Producción (F-12-3-3)".			
3	Realizar los cambios solicitados.	Solicitud aprobada.	Informar a los usuarios que tendrán afectación del servicio, el cambio o actualización que se realizará, dando a conocer el tiempo de indisponibilidad; a continuación se ejecuta el cambio o la actualización solicitada.	Actualizaciones y cambios ejecutados.	Notificación al usuario a través de correo electrónico. "Formato RFC (Solicitud de cambios) (F-12-3-4)" documentado.	Digital	No Aplica	Líder funcional de la GIDT
4	Documentar resultado de las pruebas piloto	Actualizaciones y cambios ejecutados.	Documentar los resultados de las pruebas realizadas, con el fin de llevar la trazabilidad de los cambios ejecutados.	Pruebas documentadas.	"Formato RFC (Solicitud de cambios) (F-12-3-4)".	Digital	No Aplica	Líder funcional de la GIDT
5	Verificar el éxito del cambio.	Pruebas documentadas.	Realizar las pruebas necesarias al servicio o cambio implementado, para garantizar la efectividad, funcionalidad y/o disponibilidad del mismo. Si el cambio fue exitoso, desplegar el cambio, de lo contrario realizar ROLL BACK y volver atrás dejando como estaba antes el sistema, servicio o producto y finaliza el procedimiento.	Pruebas con resultado positivo.	"Formato RFC (Solicitud de cambios) (F-12-3-4)". Registro de pruebas.	Digital	No Aplica	Líder funcional de la GIDT
6	Crear entorno de pruebas.	Solicitud de ambientes de	Crear las instancias de pruebas utilizando las configuraciones de hardware	Entorno de pruebas creado	Servidor de pruebas configurado	Digital	No Aplica	Líder funcional de la GIDT

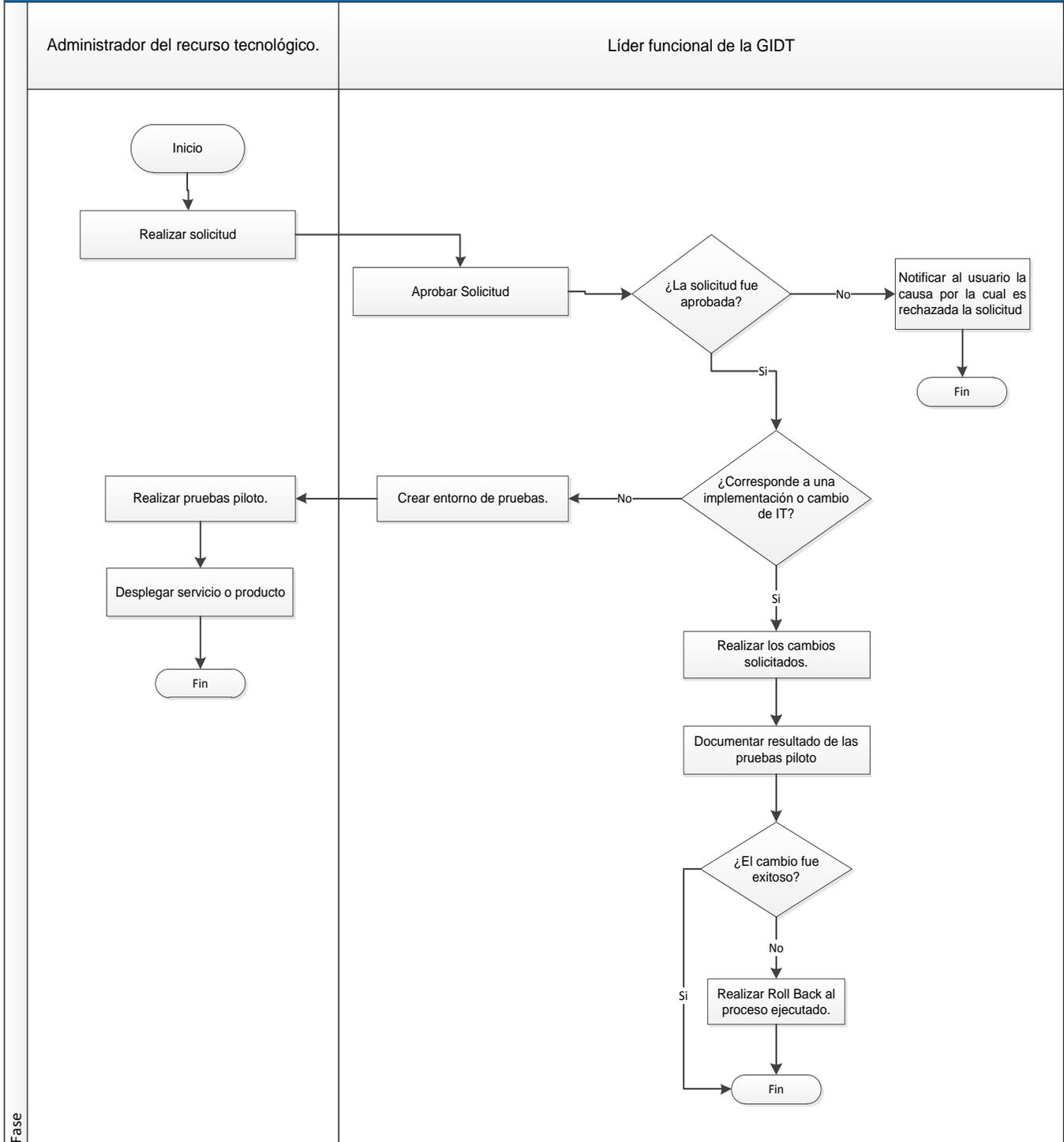
	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-3
		VERSIÓN: 0-26-08-2014
	PROCEDIMIENTO: TRANSICIÓN Y OPERACIÓN DEL SERVICIO	PÁGINAS: Página 4 de 6

		prueba y/o producción.	y software similares, a las del entorno de producción.					
7	Realizar pruebas piloto.	Entorno de pruebas creado.	<p>Ejecutar el cambio o la actividad en el ambiente de pruebas dispuesto, de acuerdo a los lineamientos establecidos.</p> <p>Si se requieren ajustes al código fuente, se realizan inmediatamente y se da continuidad a la etapa de pruebas.</p>	Pruebas documentadas.	<p>“Formato de registro de pruebas de software (F-12-3-1)”</p> <p>“Instructivo de desarrollo de software (I-12-1-1)” (numeral 6).</p>	Digital	No Aplica	Administrador del recurso tecnológico.
8	Desplegar servicio o producto.	Pruebas con resultado positivo.	Implementación de la solución en un ambiente de producción, entrega del servicio y/o producto.	Servicio o producto implementado.	<p>“Formato de Acta de Entrega y Recibo del Proyecto (F-12-3-2)”.</p> <p>“Formato de Registro de mantenimientos de Software (F-12-3-5)”.</p> <p>Manual de usuario Final y manual Técnico.</p>	Digital	No Aplica	Administrador del recurso tecnológico.
FIN								

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-3
	PROCEDIMIENTO: TRANSICIÓN Y OPERACIÓN DEL SERVICIO	VERSIÓN: 0-26-08-2014
		PÁGINAS: Página 5 de 6

5) Diagrama de Flujo del Procedimiento

5) Diagrama de Flujo del Procedimiento



Fase

	PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P-12-3
	PROCEDIMIENTO: TRANSICIÓN Y OPERACIÓN DEL SERVICIO	VERSIÓN: 0-26-08-2014
		PÁGINAS: Página 6 de 6

6) Documentos de Referencia

6.1) Tipo de Documento	6.2) No. y Fecha de Aprobación	6.3) Nombre
Resolución	1133 del 4 de Junio de 2007.	Por la cual se estructuran los grupos de trabajo y equipos contingentes, comités Institucionales y organismos espejo de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).
Resolución	2110 del 11 de Junio de 2008.	Por la cual se crea el Sistema de Gestión Tecnológica - SIGETEC, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, y se conforma el Comité Estratégico del Sistema de Gestión Tecnológica y la Mesa Técnica para su operación.
Resolución	Resolución No. 2945 de 4 de Agosto de 2009.	Por la cual se reglamenta el uso de los servicios de tecnología informática y telecomunicaciones de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.
Resolución	Resolución Número 001708 de 2011 del 17 de Junio de 2011.	Por la cual se establecen las políticas para uso y manejo de la unidad de almacenamiento SAN.
Resolución	4793 del 22 de agosto de 2013.	Por la cual se expide la Política de Seguridad de la Información y Gestión Documental de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia.