

# Examen IPRC

## Practitioner's Certificate in IT Service Management: Release & Control (based on ITIL®)

**Publicationdate** 1-10-2006

**Startdate** 1-9-2006

### Grupo objetivo

IT Service Management Practitioner: Release & Control (based on ITIL®) está dirigida a profesionales que deseen participar en la gestión, organización y optimización de las operaciones de los procesos de Entrega y Control en una organización de Servicio de TI, que ha implantado, o comenzado a implantar, los procesos de Entrega y Control.

El grupo objetivo consiste en la plantilla operacional, responsables de equipos, supervisores y gerentes que deseen ampliar sus habilidades de planificación, monitorización, información y optimización, relacionada con los procesos de Gestión del Cambio, de la Entrega y de la Configuración.

### Prerrequisitos para el examen de certificación de Especialista

- Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®)
- Asistir a un curso acreditado de Especialista del módulo de Entrega y Control;
- Completar con éxito los tres Trabajos Prácticos (el facilitador o instructor debe completar, firmar y devolver a un formulario de evaluación de trabajos, por participante).

### Requisitos del examen

#### Requisitos del examen

#### Peso (%)

- |  |    |
|--|----|
| 1. Gestionar los procesos de Gestión del Cambio, de la Entrega y de la Configuración | 30 |
| 2. Organizar los procesos de Gestión del Cambio, de la Entrega y de la Configuración | 50 |
| 3. Optimizar los procesos de Gestión del Cambio, de la Entrega y de la Configuración | 20 |

Preparación necesaria estimada: 120 horas

## Requisitos y especificaciones del examen

### 1. Gestionar los procesos de Gestión del Cambio, de la Entrega y de la Configuración (30%)

- 1.1 El candidato es capaz de planificar las actividades clave de los procesos de Gestión del Cambio, Gestión de la Entrega y Gestión de la Configuración
- 1.2 El candidato es capaz de planificar el intercambio de la información adecuada y relevante para la Gestión de Entrega y Control
- 1.3 El candidato es capaz de iniciar acciones para asegurar que las actividades clave de Entrega y Control satisfacen los objetivos fijados
- 1.4 El candidato es capaz de informar sobre la efectividad y eficiencia de las actividades de los procesos de Entrega y Control

## 2. Organizar los procesos de Gestión del Cambio, de la Entrega y de la Configuración (50%)

- 2.1 El candidato es capaz de planificar el intercambio de la información adecuada y relevante con otros procesos
- 2.2 El candidato es capaz de proporcionar información de Gestión del Cambio, de la Entrega y de la Configuración a los demás procesos de Gestión de Servicio de TI, Usuarios y Proveedores
- 2.3 El candidato es capaz de mantener los Procedimientos de los procesos de Entrega y Control
- 2.4 El candidato es capaz de mantener la Línea de referencia de la Configuración y la información de estado de los Elementos de Configuración
- 2.5 El candidato es capaz de proporcionar instrucciones para el diseño, construcción y prueba de las Entregas
- 2.6 El candidato es capaz de asesorar sobre los planes de pruebas y Marcha atrás (Back-out) para los Cambios y Entregas y sobre los planes de formación
- 2.7 El candidato es capaz de planificar la implementación de Entregas
- 2.8 El candidato es capaz de monitorizar la logística (almacenaje, transporte, entrega (delivery), implementación) de las Entregas, independientemente de si se compran o se desarrollan internamente
- 2.9 El candidato es capaz de coordinar y monitorizar los Cambios (incluyendo la preparación y participación en las reuniones del Comité del Cambio)

## 3. Optimizar los procesos de Gestión del Cambio, de la Entrega y de la Configuración (20%)

- 3.1 El candidato es capaz de monitorizar y optimizar los procesos de Entrega y Control
- 3.2 El candidato es capaz de proponer mejoras basadas en los resultados de la monitorización y/o revisiones
- 3.3 El candidato es capaz de planificar y conducir auditorías de Cambios, Entregas y Configuraciones

# Glosario de términos

## Glosario de términos

## Términos

En este capítulo se muestran por requisito de examen los términos que pueden ser aplicados en el examen. No es suficiente conocer los términos y las definiciones para el examen; el candidato debe entender y poder aplicar la teoría.

### 1 Gestionar los procesos de Entrega y Control

- 1.1 Planificar las actividades principales
  - Aceptación de la Entrega
  - Almacén de Hardware Definitivo (Definitive Hardware Store, DHS)
  - Asunto
  - Auditoría de la Configuración
  - Base de Datos de Gestión de la Configuración (Configuration Management Database, CMDB)
  - Biblioteca de Software Definitiva (Definitive Software Library, DSL)
  - Calendario
  - Cambio (Change)
  - Cambio Urgente (Urgent Change)
  - Comité del Cambio (Change Advisory Board, CAB)
  - Configuración de la Entrega
  - Construir
  - Control de la Configuración
  - Despliegue (Rollout)
  - Disponibilidad Proyectada del Servicio (Projected Service Availability, PSA)
  - Distribución
  - Elemento de Configuración (Configuration Item, CI)
  - Entrega (Release)
  - Evaluación Post Implementación (Post Implementation Review, PIR)

- Gestión de la Entrega (Release Management)
- Identificación de la Configuración
- Impacto
- Implantar
- Información de estado de la Configuración
- Infraestructura de TI
- Instalación
- Línea de referencia (Baseline)
- Lista de Cambios Planificados (Forward Schedule of Changes, FSC)
- Marcha atrás (Back-out)
- Plan de Gestión de la Configuración
- Plan de Gestión de la Entrega
- Plan de Gestión del Cambio
- Planificación de la Despliegue
- Planificación de la Entrega
- Probar
- Recurso
- Solicitud de Cambio (Request for Change, RFC)
- Verificación de la Configuración
- Versión (Version)
- 1.2 Intercambio de información entre procesos
  - Función central de Gestión de la Configuración, del Cambio y de la Entrega
- 1.3 Iniciar acciones para cumplir los objetivos
  - planificar, ejecutar, comprobar, actuar
- 1.4 Informar sobre efectividad y eficiencia
  - Indicador Clave de Rendimiento (Key Performance Indicator, KPI)

## **2 Organizar los procesos de Entrega y Control**

- 2.1 Organizar el intercambio de información
  - Beneficio
- 2.2 Proporcionar información de Entrega y Control
  - Proveedor (Provider)
  - Usuario (User)
- 2.3 Mantener Procedimientos de Entrega y Control
  - Actividad cotidiana
  - Archivo
  - Atributo
  - Captura inicial de información
  - Clasificación (de Solicitudes de Cambio, RFCs)
  - Convención Rotacional (de identificación)
  - Identificación del Versión
  - Licencia
  - Mantenimiento interno (de la CMDB)
  - Modelo de Cambios
  - Prescripción (de un Elemento de Configuración, CI)
  - Registro de Solicitudes de Cambio
  - Relación
  - Salvaguarda (Respaldo)
  - Sistema de Codificación
- 2.4 Mantener Líneas de referencia (baselines) de la Configuración e información de estado de los Elementos de Configuración
  - Identificación de las referencias
- 2.5 Proporcionar instrucciones para el diseño, construcción y configuración de las Entregas
  - Documentación de operación
  - Documentación de soporte
- 2.6 Asesorar sobre los planes de Marcha atrás, pruebas y formación
  - Plan de formación
  - Plan de Marcha atrás
  - Plan de pruebas
- 2.7 Planificar la implementación de los Despliegues de las Entregas
  - Despliegue de Versión Completa (Full Release), Versión Delta (Delta Release) y Despliegue de Versión Empaquetada (Package Release)
  - Despliegue en fases (phased roll-out)
  - Despliegue tipo 'Big Bang' (Big Bang roll-out)
  - Unidad de Entrega (Release Unit)

- 2.8 Monitorizar la logística de las Entregas
  - Almacenaje
  - Comprar o desarrollar internamente
  - Transporte
- 2.9 Coordinar y monitorizar los Cambios
  - Autorizar
  - Cerrar el registro del Cambio
  - Impacto en el negocio
  - Impacto financiero
  - Impacto técnico
  - Priorizar Cambios

### **3 Optimizar los procesos de Entrega y Control**

- 3.1 Monitorizar y optimizar los procesos de Entrega y Control
  - Herramientas de Gestión del Cambio
  - Herramientas de Gestión de la Configuración
  - Herramientas de Gestión de la Entrega
- 3.2 Proponer mejoras
  - Auditar
- 3.3 Planificar y realizar auditorías y revisiones
  - Instrucciones de trabajo
  - Reunión de revisión

#### **Justificación de opciones**

Para evitar la repetición, generalmente el término se ha mostrado en la primera ocasión donde aparece en la especificación del examen. Obsérvese que las preguntas basadas en uno de los requisitos del examen pueden también utilizar términos que están listados bajo los encabezados de otros requisitos.

Las abreviaturas utilizadas en el libro de 'Service Support' de ITIL®, que podrían aparecer en las preguntas de examen, se han mostrado entre paréntesis.

Todos los términos usados en el glosario de términos del Documento de Servicio de IT Service Management Foundation (based on ITIL®), pudieran utilizarse en los exámenes de Especialista en Entrega y Control. Aquellos que pertenecen de manera específica a los procesos de Gestión del Cambio, Gestión de la Entrega y Gestión de la Configuración han sido incluidos en el glosario, incluso si aparecen en el glosario de Fundamentos.

Algunos términos de la lista anterior se utilizan en el libro de 'Service Support' de ITIL® y no están definidos. El candidato debe reconocer estos términos y saber como usarlos. No se realizarán preguntas al candidato sobre una definición precisa de dichos términos.

## **Bibliografía**

### **Bibliografía**

#### **Libros**

##### **Soporte de Servicios**

OGC/TSO, 2006  
ISBN 0 11 330981 3  
ISBN 978 0 11 330981 8

### **El examen**

No se permiten las citas bibliográficas ni las notas.