**Guía de lectura 4: Diseño del Servicios**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre y código de asignatura | Gestión de Servicios y Gobernabilidad de TI – TIDC26 | Nombre del estudiante(s): Gabriel Beltrán, Yerko Fuentes, Felipe Inda, Ivo Olivares. |
| Unidad de Aprendizaje 2 | **Aprendizaje Esperado:**   * 1. Integra los procesos de servicios de TI según un ciclo de vida.   **Competencia genérica integrada**:  Comunicación Oral y Escrita - Nivel 3: Comprende y produce (comunica) en forma oral y escrita ideas y conceptos para influenciar a otros en el ámbito del aprendizaje y de su profesión | |
| Evaluación | Diagnóstica | **Sección: 371** |
| Fecha de entrega |  |

Lo que se espera aprendas

Describir los objetivos y beneficios de la Fase de Diseño del Ciclo de Vida del Servicio.

Describir los Procesos de la Fase de Diseño.

Instrucciones

 El propósito de la Fase de Diseño del Ciclo de Vida del Servicio es diseñar servicios de TI, junto a prácticas de gobierno, procesos y políticas para llevar a cabo las estrategias y para facilitar la puesta en producción de estos servicios, asegurando calidad en la entrega, satisfacción de los clientes y eficiencia en los costos.

• Leer los puntos 1.3 y 1.4 “Propósito y Objetivo del Diseño del Servicio” del Diseño del Servicio.

• Leer la Introducción del punto “4. Procesos del Diseño del Servicio”

• Leer los puntos 4.1.1, 4.2.1, 4.3.1, 4.4.1, 4.5.1, 4.6.1 y 4.7.1 que contienen propósito y objetivos de cada proceso.

**Conceptos clave:**

* Paquete de Diseño del Servicio (SDP)
* Requerimiento de Nivel de Servicios (SLR)
* Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA)
* Portafolio de Servicios v/s Catálogo de Servicios
* Sistema de Gestión de la Configuración (CMS)
* Disponibilidad, Capacidad y Continuidad del Servicio
* Gestión de la Continuidad del Negocio (BCM) v/s Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI (ITSCM)
* Disponibilidad, Confidencialidad, Integridad y Autenticidad de los datos e información
* Sistema de Gestión de Proveedores y Contratos (SCMIS)

**Preguntas a responder:**

1. **¿Cuáles son los procesos de la Fase de Diseño del Ciclo de Vida?**
   * **Estrategia del Servicio.** El corazón del ciclo de vida de ITIL es la Estrategia del Servicio (de TI), dentro de esta primera etapa se tienen varias actividades medulares siendo la principal el entender los objetivos organizacionales y las necesidades del cliente.
   * **Diseño del Servicio.** El siguiente paso dentro del ciclo de vida de ITIL es el diseño del servicio, dentro de esta etapa se deben cumplir varios objetivos siendo el principal el diseño de los servicios de IT regido por las mejores prácticas de gobierno de TI y los procesos y las políticas de la organización con el fin de llevar a la realidad la estrategia del servicio.
   * **Transición del Servicio.** La etapa de transición del servicio dentro del ciclo de vida de ITIL tiene como propósito el asegurar que la salida a producción de nuevos servicios, las modificaciones a servicios existentes y/o el retiro de servicios se realice de acuerdo a los requerimientos del negocio y de acuerdo a lo documentado tanto en la estrategia del servicio como en el diseño del servicio.
   * **Operación del Servicio.** Dentro de esta etapa del ciclo de vida de ITIL es cuando el cliente o usuario final experimenta los resultados de la estrategia, diseño y transición del servicio.
   * **Mejora Continua.** La mejora continua es la parte del ciclo de vida de ITIL centrada en incrementar la eficiencia, maximizar la efectividad y optimizar los costos de TI, su propósito principal es el alinear a TI con los constantes cambios en las necesidades del negocio por medio de identificar e implementar mejoras a los servicios de TI.
2. **¿Cuál es el proceso más crítico para la Garantía del Servicio?**
   * Personal adecuadamente formado sobre los procesos y las actividades requeridas para una adecuada gestión del servicio.
   * Soporte tecnológico apropiado para facilitar y automatizar, cuando fuera posible, las actividades relacionadas con la prestación y gestión del servicio.
   * Apoyo necesario de los órganos de dirección de la organización TI para contar con los recursos y capacidades necesarias.
   * Métricas adecuadas para evaluar la calidad de la operación del servicio.
   * Informes y documentación precisos para la futura mejora del servicio.
   * Colaboración con las unidades de negocio para estar al tanto de sus necesidades y garantizar que son cubiertas.
   * Los principales riesgos se resumen en:
   * Diseños incorrectos del servicio que imposibilitan una operación eficiente.
   * Insuficientes recursos y capacidades.
   * Falta de soporte de la organización TI.
3. **¿Cuál es el objetivo del Proceso de Coordinación del Diseño?**
   * Asegurar el diseño coherente de los servicios adecuados, los sistemas de información de gestión de servicios, las arquitecturas, la tecnología, los procesos, la información y las métricas para cumplir con los resultados comerciales actuales y en evolución y los requisitos necesarios.
   * Coordine todas las actividades de diseño a través de proyectos, cambios, proveedores y equipos de soporte, y administre el cronograma, los recursos y los conflictos donde sea necesario.
   * Planifique y coordine los recursos y las capacidades requeridas para diseñar servicios nuevos o modificados.
   * Producir paquetes de diseño de servicios ***(PDT)*** basados en cartas de servicios y solicitud de cambio.
   * Asegúrese de que se produzca un diseño de servicio adecuado y / o PDT y que se entreguen a la transición de servicio según lo acordado.
   * Gestione los criterios de calidad, los requisitos y los puntos de entrega entre la etapa de diseño del servicio y la estrategia del servicio y la transición del servicio.
   * Asegurarse de que todos los modelos de servicios y soluciones de servicios diseñen la comodidad de la estrategia, arquitectura, gobierno y otros requisitos corporativos.
   * Mejorar la efectividad y eficiencia de las actividades y procesos de diseño de servicios.
   * Asegurarse de que todas las partes adopten un marco común de prácticas de diseño estándar y reutilizables en forma de actividades, procesos y sistemas de soporte, cuando sea apropiado.
   * Supervisar y mejorar el rendimiento de la etapa del ciclo de vida del diseño del servicio.
4. **¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión del Catálogo de Servicios?**
   * Gestionar la información contenida en el catálogo de servicios.
   * Asegurarse de que todo el catálogo de servicios sea preciso y refleje los detalles, el estado, las interfaces y las dependencias actuales de todos los servicios que se ejecutan, o que están preparados para ejecutarse, en el entorno real, de acuerdo con las políticas definidas.
   * Asegurarse de que todo el catálogo de servicios esté disponible para aquellos aprobados para acceder a él de una manera que respalde su uso efectivo y eficiente de la información del catálogo de servicios.
   * Asegurarse de que el catálogo de servicios sea compatible con las necesidades cambiantes de todos los demás procesos de administración de servicios para la información del catálogo de servicios, incluida toda la información de interfaz y dependencia.
5. **¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión del Nivel de Servicios?**
   * Define, documenta, acuerda, supervisa, mide, informa y revisa el nivel de los servicios de TI proporcionados e instigue medidas correctivas cuando sea apropiado.
   * Proporcionar y mejorar la relación y la comunicación con la empresa y los clientes en conjunto con la gestión de relaciones comerciales.
   * Asegurarse de que se desarrollan objetivos específicos y medibles para todos los servicios de TI.
   * Monitorear y mejorar la satisfacción de los clientes con la calidad de los servicios prestados.
   * Asegurarse de que TI y los clientes tengan una expectativa clara e inequívoca del nivel de servicio a entregar.
   * Asegurarse de que incluso cuando se cumplan todos los objetivos acordados, los niveles de servicio prestados están sujetos a una mejora continua proactiva y rentable.
6. **¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de la Disponibilidad?**
   * Producir y mantener un plan de disponibilidad adecuado y actualizado que refleje las necesidades actuales y futuras de la empresa.
   * Proporcionar asesoramiento y orientación a todas las demás áreas de la empresa y TI sobre todos los problemas relacionados con la disponibilidad.
   * Asegurarse de que los logros en la disponibilidad de servicios cumplan con todos sus objetivos acordados mediante la administración del rendimiento del servicio y la disponibilidad relacionada con los recursos.
   * Ayudar con el diagnóstico y resolución de incidencias y problemas relacionados con la disponibilidad.
   * Evaluar el impacto de todos los cambios en el plan de disponibilidad y la disponibilidad de todos los servicios y recursos.
   * Asegurarse de que se implementen medidas proactivas para mejorar la disponibilidad de los servicios siempre que sea justificable en cuanto al costo.
7. **¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de la Capacidad?**
   * Producir y mantener un plan de capacidad adecuado y actualizado, que refleje las necesidades actuales y futuras de la empresa.
   * Proporcionar asesoramiento y orientación a todas las demás áreas de la empresa y TI, y todos los problemas relacionados con la capacidad y el rendimiento.
   * Asegurarse de que los logros en el rendimiento del servicio cumplan con todos sus objetivos acordados mediante la gestión del rendimiento y la capacidad de los servicios y recursos.
   * Ayudar con el diagnóstico y la resolución de incidentes y problemas relacionados con el rendimiento y la capacidad.
   * Evaluar el impacto de todos los cambios en el plan de capacidad, y el rendimiento y la capacidad de todos los servicios y recursos.
   * Asegurarse de que se implementen medidas proactivas para mejorar el rendimiento de los servicios siempre que sea justificable en cuanto a los costos.
8. **¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI?**
   * Producir y mantener un conjunto de planes de continuidad de servicios de TI que respalden los planes generales de continuidad de negocios de la organización.
   * Completar los ejercicios regulares de BIA para asegurarse de que todos los planes de continuidad se mantengan en vivo con los cambios en los impactos y requisitos del negocio.
   * Lleve a cabo ejercicios regulares de evaluación y gestión de riesgos para gestionar los servicios de TI dentro de un nivel acordado de riesgo empresarial junto con la empresa y el proceso de gestión de la disponibilidad y la gestión de seguridad de la información.
   * Proporcionar asesoramiento y orientación a todas las demás áreas del negocio y de TI en todos los problemas relacionados con la continuidad
   * Asegurarse de que se establezcan los mecanismos de continuidad apropiados para cumplir o superar los objetivos de continuidad de negocio acordados.
   * Evaluar el impacto de todos los cambios en los planes de continuidad del servicio de TI y los métodos y procedimientos de respaldo.
   * Asegurarse de que se implementen medidas proactivas para mejorar la disponibilidad de los servicios siempre que sea justificable en cuanto al costo.
   * Negociar y acordar contratos con proveedores para proporcionar la capacidad de recuperación necesaria para respaldar todos los planes de continuidad en conjunto con el proceso de gestión de proveedores.
9. **¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de la Seguridad de la Información?**
   * La información es observada por o divulgada solo a aquellos que tienen derecho a saber. ***(Confidencialidad)***
   * La información es completa, precisa y está protegida contra modificaciones no autorizadas. ***(Integridad)***
   * La información está disponible y se puede usar cuando sea necesario, y los sistemas que la proporcionan pueden resistir adecuadamente los ataques y recuperarse o prevenir fallas. ***(Disponibilidad)***
   * Las transacciones comerciales, así como los intercambios de información entre empresas o con socios, pueden ser confiables. ***(Autenticidad y no repudio)***
10. **¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de Proveedores?**
    * Obtener valor por dinero de proveedores y contratos.
    * Asegurarse de que los contratos con los proveedores estén alineados con las necesidades comerciales, y respalde y se alinee con los objetivos acordados en SLR y SLA, junto con GNS.
    * Gestionar las relaciones con los proveedores.
    * Administrar el desempeño del proveedor.
    * Negociar y acordar contratos con proveedores y gestionarlos a lo largo de su ciclo de vida.
    * Mantener una política de proveedores y un sistema de información de administración de contratos y proveedores de apoyo. ***(PSIACP)***

**Referencias Bibliográficas:**

Hunnebeck Lou. *ITIL v3 Service Design*. London: The Stationery Office, 2014.