**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 Beltran, 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?
2. ¿Cuál es el proceso más crítico para la Garantía del Servicio?
3. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Coordinación del Diseño?
4. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión del Catálogo de Servicios?
5. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión del Nivel de Servicios?
6. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de la Disponibilidad?
7. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de la Capacidad?
8. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI?
9. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de la Seguridad de la Información?
10. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de Proveedores?

**Referencias Bibliográficas:**

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