

Marco de referencia para la gestión de servicios de TI / Administración de los Sistemas informáticos administrativos de servicios TI

Objetivo de la unidad:

Identificar la función de los marcos de referencia para la gestión de servicios TI e identificar las coincidencias y diferencias de la administración de SI y servicios de tecnología de información

Tema 1: Marcos de referencia

3.1 Las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI.

- Riesgos y conformidad
- Cambios
- Información y balances de la tecnología
- Operaciones
- Estrategias de negocios

3.1.1 Riesgos y conformidad.

- Referida a la incertidumbre del resultado
- Gestión de riesgo
 - 3 tipos de riesgo según ITIL
 - Contenido
 - Diseño
 - Operativo
 - Mercado.

3.1.2 Cambios

- Gestor de cambio: Administrar todos los cambios, documentos que se autorizan los cambios en la infraestructura de TI.
- Asegura la aplicación de estándares procedimientos para la atención de cambios
- Cambios no organizados & organización fuera de control.

Aprobación y planificación

Principales
Actividades
de la gestión de
cambios

Registro
Aceptación (recepción y filtro inicial)
Clasificación (Menor, significativo, mayor, urgente)
Aprobación y planificación
Construcción (Seguimiento del eje)
Prueba
Implementación
Evaluación

Planificación

Calendario de cambios o esc
Aprobación financiera
Aprobación técnica
Aprobación del negocio
Política de cambio
Reuniones del CAB
Análisis del impacto.
Recurso Necesario

Coordinación

- De lo especialistas de producto
- Construcción o creación si corresponde.

Evaluación

• Seguimiento de los cambios
• Cumplimiento de los objetos
• Implementar los procedimientos respectivos