

16/Nov/2022

Marcos de referencias para la gestión de servicios de TI

Objetivo de la unidad

Identificar la función de los marcos de referencia para la gestión de servicios de TI e identificar las correspondencias y diferencias en la administración de sistemas de información y servicios de tecnologías de información.

3.1 Las Mejores prácticas para la gestión de servicios de TI

Riesgo y conformidad

Cambios

Información y balance de la tecnología

Operaciones

estrategia de negocio

3.1.1 Riesgo y conformidad

Referencia a la incertidumbre del resultado

Gestión del riesgo

3 tipos de riesgos según ITIL

- Control
- Diseño
- Operativos
- Mercado

3.1.2 Cambios

Gestor de cambios: Administrar todos los documentos que autorizan los cambios en la infraestructura de TI

Asegura que la aplicación de estándares, procedimientos para la atención de los 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 de la ejecución)

prueba

Implementación

Evaluación

Los 7 R de los cambios

¿Quién Requiere el cambio?

¿Cuál es la Razón del cambio?

¿Cuál es el Retorno esperado del cambio?

¿Cuáles son los Riesgos implicados en el cambio?

¿Cuáles son los Recursos necesarios para realizar el cambio?

¿Quién es Responsable de la construcción, prueba e implementación del

cambio?

TEMA

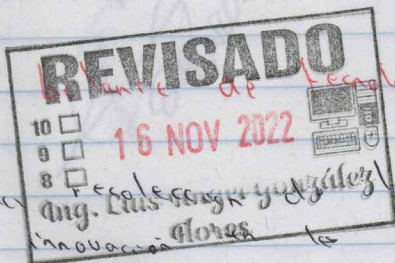
FECHA

FECHA

TEMA

¿Cuál es la relación entre este y otros cambios?

3.1.3 Información y



- TI enfocada a la
- Enfocada a la seguridad, etc.

tecnológica
Ang. Luis Sosa y González
Innovaciones

Información
los procesos de negocio, TI

3.1.4 Operaciones

Gestión

Accesos

Eventos

Incidentes

Problemas

Cambios

Producción