

Universidad Nacional Abierta y a Distancia
Vicerrectoría Académica y de Investigación
Curso: Gestión de TI
Código: 202016904

**Guía de actividades y rúbrica de evaluación – Fase 3 Diseño del
servicio TI**

1. Descripción de la actividad

Tipo de actividad: En grupo colaborativo	
Momento de la evaluación: Intermedio	
Puntaje máximo de la actividad: 110 puntos	
La actividad inicia el: martes, 19 de marzo de 2024	La actividad finaliza el: martes, 16 de abril de 2024
Con esta actividad se espera conseguir los siguientes resultados de aprendizaje: Elaborar el diseño del servicio TI basado en las prácticas de gestión de servicio de ITIL	
La actividad consiste en: Luego de conocer el estado actual de la organización del caso estudio (anexo 1), se solicita a los consultores diseñar una mesa de soporte para mejorar el servicio del área de sistemas, para ello se debe realizar cada una de las actividades planteadas, teniendo en cuenta el rol genérico de ITIL seleccionado en la fase 2.	
Rol	Descripción
Consultor Senior	Este es el rol principal que lidera y supervisa, dirige equipos y se encarga de la estrategia de implementación de ITIL en una organización Responsabilidad actividad 1
Consultor de Procesos	Se centran en el diseño y la optimización de los procesos de gestión de servicios de TI basados en ITIL Responsabilidad actividad 2
Consultor de Cambios	Se centra en la gestión de cambios, lo que implica evaluar el impacto de los cambios en los servicios de TI y desarrollar estrategias para minimizar los riesgos y garantizar una transición suave Responsabilidad actividad 3

Consultor de Incidentes	Se especializa en la gestión de incidentes y problemas de TI, lo que implica la identificación, registro, seguimiento y resolución eficiente de problemas y eventos no deseados Responsabilidad actividad 4
Consultor de Seguridad de TI	Su enfoque está en la gestión de la seguridad de TI, lo que incluye la identificación de riesgos, la definición de políticas de seguridad y la implementación de controles de seguridad. Responsabilidad actividad 5

Actividad 1 Gestión del conocimiento:

Diseñar un sistema de gestión del conocimiento para capturar y organizar soluciones a problemas comunes y respuestas a preguntas frecuentes.

Actividad 2 Gestión de la disponibilidad:

2.1. Identificar el nivel de disponibilidad de los servicios del Centro de Servicios, y que cumplan con los requisitos de disponibilidad acordados en los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

Servicio	Descripción actividades	Responsable	Tiempos		Evidencia
			MTBF	MTRS	
Servicio 1					
Servicio 2					
Servicio 3...					

2.2. Realizar el modelo de la gestión de disponibilidad teniendo en cuenta planificación de la disponibilidad, la medición de la disponibilidad, implementación de la estrategia de la disponibilidad, monitoreo y gestión en tiempo real.

Actividad 3: Gestión de la continuidad de servicio TI:

3.1. Diseñar el plan de gestión de la continuidad del servicio, el cual se identifique el servicio, el evento, causas, consecuencias, probabilidad, impacto, riesgos, medidas para mitigar el riesgo y el responsable

Servicio	Evento	Causas	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Medidas para mitigar	responsable

3.2. Presentar las estrategias de recuperación y copias de seguridad, a partir del plan de gestión de continuidad del servicio. Se debe indicar el servicio, estrategia de recuperación, tiempo de recuperación RTO, tiempo de recuperación RPO, tipo y medio de comunicación y responsable

Actividad 4 Gestión de la seguridad de la información TI:

4.1. Describir el enfoque y control de la seguridad de las TI dentro de la mesa de servicio

Servicio	Control			Planeación	Implementación	Evaluación	Mantenimiento
	Correctiva	Detectivas	Preventiva				

4.2. Diseñar el modelo para la gestión de la seguridad de la información y los riesgos asociados de la mesa de servicio.

Actividad 5 Gestión del catálogo de servicios:

5.1. Diseñar el catálogo de servicios listando todos aquellos servicios e incidentes que se van a tener en cuenta en la mesa de soporte

Nombre del servicio	
Categoría del servicio (hardware, software, email, gestión de datos, sistemas de información, etc)	
Descripción del servicio	

Propietario del servicio	
Disponibilidad del servicio (Tiempos de respuesta, disponibilidad, continuidad, horarios)	
Escalamientos del servicio	

5.2. Diseñar la arquitectura del catálogo del servicio donde se presente el catálogo de servicios de negocio y el catálogo de servicios técnico.

Para el desarrollo de la actividad tenga en cuenta que:
En el entorno de Información inicial debe:

- Ingresar al enlace de la Agenda del curso, ya que allí se encuentra la fecha de apertura, de cierre y peso evaluativo de la Actividad.

En el entorno de Aprendizaje debe:

- Realizar lecturas de los referentes bibliográficos de la Unidad 2 - Diseño del servicio TI
- Leer atentamente la guía de actividades y seguir las instrucciones dadas para el desarrollo de la actividad con éxito
- Participar en el foro de discusión – Fase 3 Diseño del servicio TI con los productos establecidos en la guía de actividades de forma oportuna.

En el entorno de Evaluación:

- El grupo colaborativo entregar un solo documento en Word o PDF con el desarrollo de las actividades propuestas. (plantilla fase 3)

Evidencias de trabajo independiente:
Las evidencias de trabajo independiente para entregar son:

- Desarrollo de la actividad asignada de acuerdo con el rol genérico seleccionado.
- Participación en el foro de discusión – Unidad 1 – Fase 3 – Diseño del servicio TI con el desarrollo de actividad asignada.

- Intervención en el foro de discusión con su opinión de forma argumentada sobre los aportes de cada uno de sus compañeros estén acordes a la gestión de servicios de TI de la organización

Evidencias de trabajo grupal:

Las evidencias de trabajo grupal a entregar son:

Participación en la consolidación del trabajo para su entrega, el cual debe contener los siguientes ítems (plantilla fase 3):

1. Portada
2. Introducción
3. Objetivos
4. Gestión del conocimiento
 - 4.1. Sistema de gestión del conocimiento
 - 4.2. Diagrama del conocimiento
5. Gestión de la disponibilidad
 - 5.1. Nivel de disponibilidad de los servicios
 - 5.2. modelo de la gestión de disponibilidad
6. Gestión de la continuidad del servicio
 - 6.1. Plan de gestión de la continuidad del servicio
 - 6.2. Estrategias de recuperación y copias de seguridad
7. Gestión de la seguridad de la información TI
 - 7.1. Enfoque y control de la seguridad de las TI
 - 7.2. Modelo de la gestión de la seguridad
8. Gestión del catálogo de servicios
 - 8.1. Catálogo de servicios
 - 8.2. Arquitectura del catálogo de servicios
9. Conclusiones
10. Referentes bibliográficos Normas APA 7ª edición

2. Lineamientos generales para la elaboración de las evidencias de aprendizaje a entregar.

Para evidencias elaboradas **en grupo colaborativamente**, tenga en cuenta las siguientes orientaciones.

1. Todos los integrantes del grupo deben participar con sus aportes en el foro de discusión para el desarrollo de la actividad.
2. En cada grupo deben elegir un solo integrante que se encargará de entregar el producto solicitado en el entorno que haya señalado el docente.
3. Antes de entregar el producto solicitado deben revisar que cumpla con todos los requerimientos que se señalaron en esta guía de actividades.
4. Solo se deben incluir como autores del producto entregado, a los integrantes del grupo que hayan participado en el foro de discusión con aportes durante el tiempo destinado para la actividad.

Tenga en cuenta que todos los productos escritos individuales o grupales deben cumplir con las normas de ortografía y con las condiciones de presentación que se hayan definido.

En cuanto al uso de referencias considere que el producto de esta actividad debe cumplir con las normas **APA**

En cualquier caso, cumpla con las normas de referenciación y evite el plagio académico, para ello puede apoyarse revisando sus productos escritos mediante la herramienta Turnitin que encuentra en el campus virtual.

Considere que en el acuerdo 029 del 13 de diciembre de 2013, artículo 99, se considera como faltas que atentan contra el orden académico, entre otras, las siguientes: literal e) "El plagiar, es decir, presentar como de su propia autoría la totalidad o parte de una obra, trabajo, documento o invención realizado por otra persona. Implica también el uso de citas o referencias faltas, o proponer citad donde no haya coincidencia entre ella y la referencia" y liberal f) "El reproducir, o copiar con fines de lucro, materiales educativos o resultados de productos de investigación, que cuentan con derechos intelectuales reservados para la Universidad"

Las sanciones académicas a las que se enfrentará el estudiante son las siguientes:

- a) En los casos de fraude académico demostrado en el trabajo académico o evaluación respectiva, la calificación que se impondrá será de cero puntos sin perjuicio de la sanción disciplinaria correspondiente.
- b) En los casos relacionados con plagio demostrado en el trabajo académico cualquiera sea su naturaleza, la calificación que se impondrá será de cero puntos, sin perjuicio de la sanción disciplinaria correspondiente.

3. Formato de Rúbrica de evaluación

Tipo de actividad: En grupo colaborativo	
Momento de la evaluación: Intermedio	
La máxima puntuación posible es de 110 puntos	
<p>Primer criterio de evaluación:</p> <p>Desarrollar la actividad asignada de acuerdo con el rol de consultor seleccionado</p> <p>Este criterio representa 70 puntos del total de 110 puntos de la actividad</p>	<p>Nivel alto: El estudiante desarrolla la actividad asignada de acuerdo con el rol de consultor seleccionado en la fase 2 y lo publica en el foro de discusión tres días antes del cierre de la actividad. Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 56 puntos y 70 puntos</p> <p>Nivel Medio: El estudiante desarrolla la actividad asignada de acuerdo con el rol de consultor seleccionado para la fase Diseño del servicio TI y lo comparte en el foro de discusión, pero lo publica los últimos tres días antes del cierre de la actividad. Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 25 puntos y 55 puntos</p> <p>Nivel bajo: El estudiante desarrolla de manera incompleta la actividad asignada de acuerdo con el rol de consultor seleccionado, para la fase 3 Diseño del servicio TI o no presenta la actividad asignada en el foro de discusión. Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 0 puntos y 24 puntos</p>
<p>Segundo criterio de evaluación:</p> <p>Participar en el foro de discusión Fase 3 Diseño del servicio TI</p> <p>Este criterio representa 20 puntos del total de 120 puntos de la actividad</p>	<p>Nivel alto: El estudiante participa en el foro de discusión dando su opinión de una forma argumentada a los aportes de cada uno de sus compañeros estén acordes a la gestión de servicios de TI de la organización. Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 16 puntos y 20 puntos</p> <p>Nivel Medio: El estudiante participa en el foro de discusión con la actividad asignada y da su opinión a los aportes de cada uno de sus compañeros estén acordes a la gestión de servicios de TI de la organización, pero no de manera argumentada. Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 10 puntos y 15 puntos</p> <p>Nivel bajo: El estudiante no participa en el foro de discusión con la actividad asignada o no da su opinión a los aportes de cada uno de sus</p>

	<p>compañeros estén acordes a la gestión de servicios de TI de la organización o no participa en el foro de discusión</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 0 puntos y 9 puntos</p>
<p>Tercer criterio de evaluación:</p> <p>Consolidar los aportes de cada estudiante en un producto final</p> <p>Este criterio representa 20 puntos del total de 110 puntos de la actividad</p>	<p>Nivel alto: Entregan oportunamente un solo producto de los aportes individuales presentados en el foro de discusión con cada uno de los ítems solicitados y es entregado en el formato de la plantilla fase 3</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 14 puntos y 20 puntos</p> <p>Nivel Medio: El documento entregado no contiene los ítems solicitados o contiene aportes que no se encuentra publicados en el foro de discusión y es entregado en el formato de la plantilla fase 3</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 10 puntos y 13 puntos</p> <p>Nivel bajo: No entregan el documento final consolidado o hacen entrega de más de un documento de forma individual y/o no es entregado en el formato de la plantilla fase 3</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 0 puntos y 9 puntos</p>