FASE 3 DISEÑO DEL SERVICIO TI

INTEGRANTES

Presentado a:

Ing. XXXX

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Curso Gestión de TI

2024

**INTRODUCCIÓN**

**OBJETIVOS**

1. **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**
   1. Sistema de gestión del conocimiento
2. **GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD**
   1. **Niveles de disponibilidad de los servicios de la mesa de soporte**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Servicio** | **Descripción actividades** | **Responsable** | **Tiempos** | **Evidencia** |
| Servicio 1 |  |  |  |  |
| Servicio 2 |  |  |  |  |
| Servicio 3… |  |  |  |  |

* 1. **Modelo de la gestión de disponibilidad**

1. **GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE SERVICIO TI**
   1. **Plan de gestión de la continuidad del servicio**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Servicio** | **Evento** | **Causas** | **Consecuencias** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Riesgo** | **Medidas para mitigar** | **responsable** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. **Estrategias de recuperación y copias de seguridad**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Servicio** | **Estrategia de recuperación** | **Tiempo RTO** | **Tiempo RPO** | **Medio de comunicación** | **Responsable** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **Gestión de la seguridad de la información TI**
   1. **Enfoque y control de la seguridad de las TI**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Servicio** | **Control** | | | **Planeación** | **Implementación** | **Evaluación** | **Mantenimiento** |
| Correctivas | Detectivas | Preventivas |
| Actualización del aplicativo | X | X | X | Ejecutar la revisión del aplicativo en los diferentes equipos o servidor de aplicaciones de la empresa para verificar el funcionamiento | Realizar esta inspección cada mes. | Verificar actualizaciones automáticas en el apartado de ajustes o ayudas. |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. **Modelo para la gestión de la seguridad**

1. **Gestión de la seguridad de la información TI**
   1. **Catálogo de servicios**

|  |  |
| --- | --- |
| **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** |  |

* 1. **Arquitectura Catálogo de Servicios**

**CONCLUSIONES**

**BIBLIOGRÁFIA**