

Evaluación 3 corte

Examen 20

Curso extra

Expo 10

Percho a dedicación

Act clase 10

Portafolio 10

Pag web 50

Para la página un apartado de congresos evidencia por día y presente

100

Marco de Referencia para la gestión de servicios

Objetivo de la unidad

Identifica la función de los marcos de referencia para gestión de servicios TI, identifican las consideraciones y diferencias en la administración de sistemas de información y servicios de tecnologías de información.

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

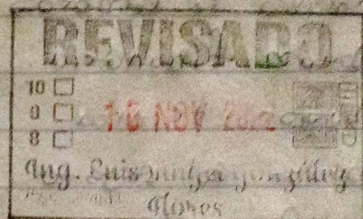
Riesgo y conformidad

Cambios

Operaciones

Estrategias de negocio

Formación y alcance de la tecnología



Riesgo y conformidad

Referida a la interdependencia del resultado

Raíz del riesgo

3 tipos de riesgos según ITIL

Contrato, Aliado, Operativo, Mercado

● Cambios

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

Asegura la aplicación de estándares procedimientos para la atención de los cambios

Cambios no organizativos / organización fuera de control

● Aprobación y planificación

Registro

Construcción

Aceptación

Prueba

Clasificación

Implementación

Comprobación y planificación

Evaluación

● Comprobación

De los especialistas del producto

Construcción o creación si corresponde

● Evaluación Planificación

Calendario de cambios

Aprobación financiera

Aprobación técnica

Aprobación del negocio

Política de cambio

Análisis de impacto

● Evaluación

Seguimiento de los cambios

Cumplimiento de los objetivos

Si el cambio no es satisfactorio

Implementa los procedimientos respectivos

● Los 7R

¿Quién requiere el cambio?

¿Cuál es la relación entre

¿Cuál es la razón del cambio?

este y otros cambios?

¿Cuál es el retorno esperado del cambio?

¿Cuáles son los riesgos que implica el cambio?

¿Cuáles son los recursos necesarios para realizar el cambio?

¿Quién es responsable de la construcción prueba e implementación?

Información y balance de tecnología
TI enfocada a la recolección de información
Enfocada la innovación en los procesos de negocio, TI,
seguridad, etc.

Operaciones

Accesos	Incidentes	Cambios
Eventos	Problemas	Producción

• Significado de gestión y un ejemplo

PC