



*Ingeniería en desarrollo de software  
Gestión de servicios de TI  
Mtra: Guadalupe Ortega Tirado*

## **DISEÑO DEL SERVICIO (2do Libro)**

Victor Gerardo Rodríguez Barragán  
3 de Septiembre del 2023



---

## 1. ITIL V3 Libro 2 Diseño del servicio

El libro se centra en los procesos y actividades relacionados con la definición, el seguimiento y el mantenimiento de acuerdos de nivel de servicio así como la garantía de que los servicios cumplan o superen los niveles de servicio acordados. El proceso de diseño se centra en garantizar que los servicios y componentes de TI estén disponibles y sean accesibles para los usuarios y clientes cuando sea necesario. Este proceso se describe en detalle en el marco ITIL.

---

## 2. Objetivo

El diseño de servicios en ITIL se centra principalmente en diseñar y desarrollar servicios de TI que se alineen perfectamente con los objetivos y estrategias comerciales generales de una organización. Sirve como puente entre la visión estratégica del negocio y la implementación práctica de los servicios de TI.

Uno de sus objetivos principales es garantizar que los servicios de TI no se desarrollen ni operen de forma aislada, sino que están intrincadamente entretejidos en el tejido de la misión y los objetivos de la organización. En otras palabras, el Diseño de Servicios tiene como objetivo garantizar que los servicios de TI se conviertan en una fuerza impulsora detrás del éxito y el crecimiento del negocio.

La eficiencia y la eficacia también están en el centro de los objetivos de Service Design. Se esfuerza por diseñar servicios y procesos relacionados de una manera que optimice el uso de recursos. Esto implica eliminar el desperdicio, optimizar las operaciones y asegurarse de que los servicios cumplan consistentemente con los objetivos previstos.

---

### 3. Componentes clave

**Disponibilidad:** Se refiere a la capacidad de un servicio o componente de TI para realizar su función cuando sea necesario. Por lo general, se mide como un porcentaje del tiempo de actividad dentro de un período de tiempo específico.

**Confiabilidad:** la confiabilidad consiste en garantizar que los servicios y componentes de TI funcionen de manera consistente y sin fallas a lo largo del tiempo.

**Resiliencia:** la resiliencia implica diseñar servicios y componentes de TI para resistir y recuperarse de fallas o interrupciones. Incluye medidas como redundancia y conmutación por error.

**Mantenibilidad:** La mantenibilidad se centra en la facilidad con la que los servicios y componentes de TI se pueden reparar o mantener. Su objetivo es reducir el tiempo de inactividad durante las actividades de mantenimiento.

---

### 4. Beneficios

El segundo libro garantiza que los servicios de TI de una organización continúen funcionando incluso ante interrupciones o desastres inesperados. Esta capacidad fundamental proporciona varios beneficios importantes. No se trata sólo de aspectos técnicos sino también de alinear los servicios de TI con el negocio, mejorar la calidad del servicio y entregar valor a los clientes. Estos beneficios contribuyen al éxito general y la competitividad de una organización en la era digital.

Minimiza el tiempo de inactividad, que puede provocar pérdidas financieras sustanciales y daños a la reputación de una organización. Al contar con planes y estrategias de recuperación bien definidos, ITIL ayuda a restaurar rápidamente los servicios de TI, reduciendo las interrupciones comerciales y los costos asociados.

Otro beneficio clave es la mejora de la resiliencia. ITSCM introduce redundancia, mecanismos de conmutación por error y sistemas de respaldo, lo que hace que la infraestructura y los servicios de TI sean más sólidos. Esta

resiliencia garantiza que los servicios de TI puedan seguir funcionando incluso cuando se enfrenten a fallas de hardware o ataques cibernéticos.

Los clientes y las partes interesadas tienden a confiar en las organizaciones que pueden mantener la disponibilidad del servicio, especialmente durante incidentes inesperados. Por lo tanto, ITSCM puede mejorar la reputación de una organización y la satisfacción del cliente, contribuyendo en última instancia al éxito empresarial.

Si bien la implementación ITSCM requiere una inversión inicial, puede generar ahorros de costos a largo plazo. Al evitar tiempos de inactividad prolongados y la pérdida de datos, las organizaciones ahorran los altos costos asociados con la recuperación de incidentes disruptivos.

En resumen, la Gestión de la Continuidad del Servicio de TI ofrece una variedad de beneficios, desde reducir el tiempo de inactividad y la pérdida de datos hasta mejorar la satisfacción del cliente y el posicionamiento competitivo. Es un componente esencial de una infraestructura de TI resistente y confiable.

---