

Actualización de servicios

Unidad 1: Actividades ***Conceptos generales***

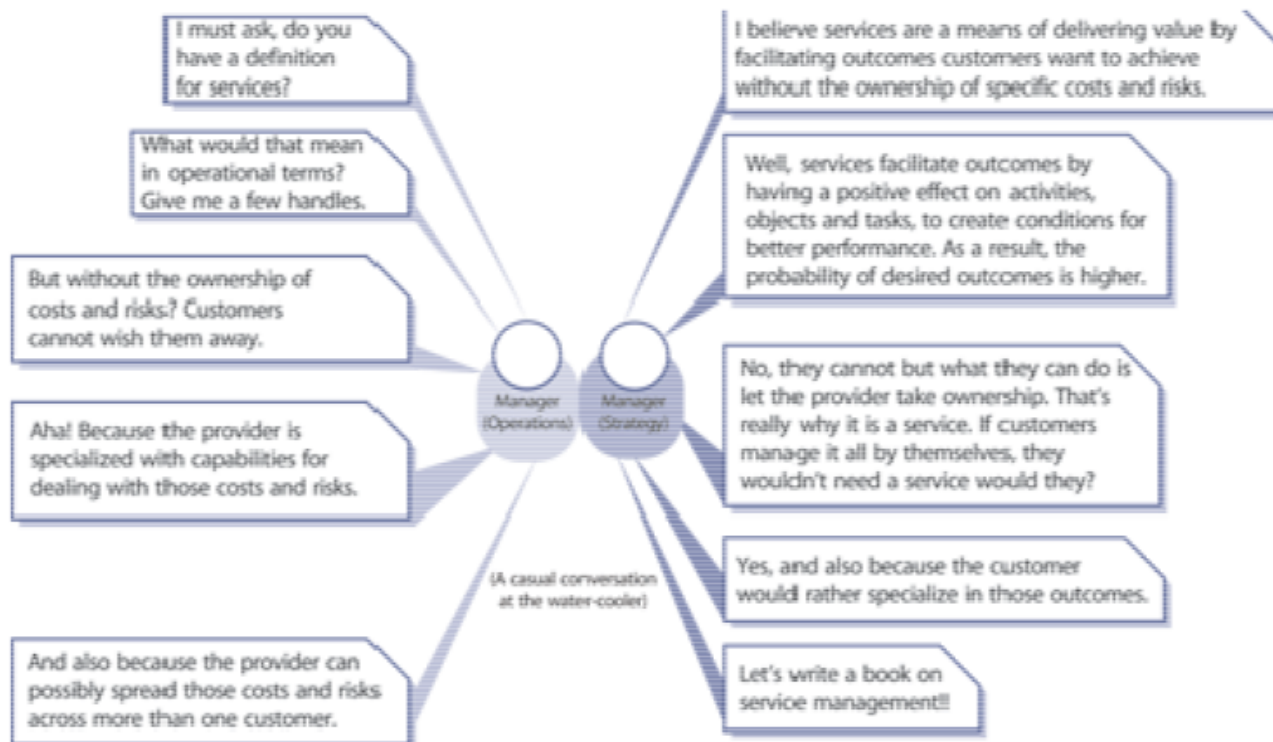
Actividad 1

La definición de servicio proporcionada en la hoja 7 de esta unidad 1 dice:

“Un servicio es una forma de proporcionar valor a los clientes, facilitando resultados que los clientes quieren obtener sin incurrir en riesgos ni costes específicos”.

A partir de esta definición queda claro que hay dos “roles” distintos relacionados con un “servicio”: proveedor y cliente.

En [TCS07] se incluye la siguiente figura para extender esa definición:



Justifique qué ventajas en cuanto a eficiencia, gestión de riesgos, gestión de procesos y gestión de infraestructura ofrece un modelo de negocio basado en servicios (externos) frente a otro en el que esos mismos servicios fueran implantados y gestionados por la propia empresa cliente.

¿Qué inconvenientes puede introducir este modelo para la empresa o usuario cliente?

Actividad 2

En la presentación de esta unidad se han descrito dos propuestas de modelo de ciclo de vida para los servicios (una informal de BEA/Oracle y otra de ITIL que sirvió como base para la especificación del estándar ISO 20000). Busque alguna otra, proporcione su referencia y resuma las fases de ciclo de vida que distingue para un servicio. Compárela con las dos presentadas, justificando qué implicaciones tiene el haber utilizado un número (o nombre) diferente de etapas en esa tercera propuesta.

Actividad 3

Describa dos ejemplos de servicios en los que tenga sentido el “multiarrendamiento” (multitenancy). Justifique por qué esos servicios pueden dar lugar a ese tipo de gestión. Normalmente un proveedor de servicios tratará de amortizar su inversión en infraestructura y desarrollo de aplicaciones proporcionando soporte a un amplio conjunto de usuarios. Por ello, el multiarrendamiento debería ser habitual en algunas áreas.

Actividad 4

Elija una de las especificaciones de ciclo de vida de los servicios TI descritas en esta unidad 1 y justifique qué etapas de ese ciclo guardan una relación directa con el SLA que pudiera haberse establecido entre los usuarios y los proveedores de un servicio determinado.

Describa sobre qué parámetros del SLA influirá y qué procedimientos de esa etapa son relevantes para el establecimiento o el mantenimiento del SLA.