

DISEÑO DEL SERVICIO – CONCEPTOS

UNIDAD 1: Estrategia del Servicio y Diseño del Servicio

Docente: Mgtr. Ing. Ariana Orué Medina

E-mail: C19885@utp.edu.pe



Universidad
Tecnológica
del Perú

Logro General:

Gestionar los servicios de TI en diversas Organizaciones bajo el marco de Trabajo de Information Technology Infrastructure Library (ITIL), aplicando criticidad, responsabilidad y trabajo en equipo.



Importancia

- ☐ La importancia de la CALIDAD DE SERVICIOS DE TI es relevante para las empresas ya que está encargada de garantizar que sus productos o servicios de TI satisfagan los requisitos de los clientes y cumplan todas las normas aplicables a estos.



Desaprende lo que te limita

Logro de la Unidad

El objetivo de la unidad es introducir al estudiante en el análisis de la importancia de los conceptos de la gestión de servicios de TI y las ventajas de contar con ITSM.



Contenido General

- ☐ Revisión de ITSM e ITIL
- ☐ ITIL - Conceptos Claves
- ☐ Estrategias del Servicio - Conceptos
- ☐ Estrategias del Servicio - Procesos
- ☐ Diseño del Servicio - Conceptos
- ☐ Diseño del Servicio - Procesos



Desaprende lo que te limita

LOGRO DE LA SESIÓN



Al finalizar la sesión de clase el alumno será capaz de analizar la importancia de los conceptos de la etapa de diseño del servicio.

Desaprende lo que te limita

AGENDA

Sesión 5: “DISEÑO DEL SERVICIO – CONCEPTOS”

Enfoque

Terminología

Proceso del cambio en el negocio

Gestión del diseño

5 aspectos del diseño de servicio

Diseño del servicio

De la Cartera de Servicios

DISEÑO DEL SERVICIO



Universidad
Tecnológica
del Perú

PROCESOS

Core ITIL lifecycle publication	Processes described in the publication
ITIL Service Strategy	Strategy management for IT services Service portfolio management Financial management for IT services Demand management Business relationship management
ITIL Service Design	Design coordination Service catalogue management Service level management Availability management Capacity management IT service continuity management Information security management Supplier management
ITIL Service Transition	Transition planning and support Change management Service asset and configuration management Release and deployment management Service validation and testing Change evaluation Knowledge management
ITIL Service Operation	Event management Incident management Request fulfilment Problem management Access management
ITIL Continual Service Improvement	Seven-step improvement process

FUNCIONES

1. Service desk
2. Technical management
3. Application management
4. Operations management

Desaprende lo que te limita

ENFOQUE: DISEÑO DEL SERVICIO

ENFOQUE.

Plantear una solución que atienda el negocio, esta labor se desarrolla bajo una serie de principios que garanticen que la solución sea planteada desde una visión holística de la compañía donde se consideren los factores que intervienen en el determinado servicio.

ENFOQUE: DISEÑO DEL SERVICIO

El diseño del servicio comienza cuando la alta gerencia de la organización ha dado dirección en la configuración de servicios de TI. La visión de la estrategia de servicio se proyecta en la fase del diseño del servicio.

EJEMPLO: Decidir que un centro comercial construido en un determinado terreno sería una gran inversión se toma en la fase de estrategia de servicio y se entrega a la fase de diseño del servicio para elaborar los planos.

TERMINOLOGÍA

En inglés esta fase se llama Service Design, que se traduce como la fase de diseño de servicios. No hay que confundir con el término diseño. En España es muy habitual que el diseño informático se asimile a la fase de realización. En el ciclo de vida definido por las buenas prácticas ITIL V3 la fase de diseño es una fase de reflexión que va a desembocar en un suministro de documentos (documentos en papel) sobre todos los pasos de una construcción.



Universidad
Tecnológica
del Perú



Desaprende lo que te limita

TERMINOLOGÍA

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
application service provider (ASP)	proveedor de servicios de aplicaciones (ASP)	<i>(ITIL Service Design)</i> An external service provider that provides IT services using applications running at the service provider's premises. Users access the applications by network connections to the service provider.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un proveedor de servicios externos que ofrece servicios de TI utilizando aplicaciones que se ejecutan en las instalaciones del proveedor de servicios. Los usuarios acceden a las aplicaciones a través de conexiones de red hacia el proveedor de servicios.
application sizing	dimensionamiento de la aplicación	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity responsible for understanding the resource requirements needed to support a new application, or a major change to an existing application. Application sizing helps to ensure that the IT service can meet its agreed service level targets for capacity and performance.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la actividad responsable de entender los requerimientos de recursos necesarios para dar soporte a una nueva aplicación, o un cambio mayor en una aplicación existente. El dimensionamiento de la aplicación ayuda a asegurar que el servicio de TI pueda cumplir con sus objetivos acordados sobre el nivel de servicio en cuanto a la capacidad y el desempeño (rendimiento).
architecture	arquitectura	<i>(ITIL Service Design)</i> The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la estructura de un sistema o servicio de TI, incluye las relaciones de los componentes entre sí y con el ambiente en que se encuentran. La arquitectura también incluye las normas y directrices que guían el diseño y evolución del sistema.

TERMINOLOGÍA

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
application portfolio	portafolio de aplicaciones	<i>(ITIL Service Design)</i> A database or structured document used to manage applications throughout their lifecycle. The application portfolio contains key attributes of all applications. The application portfolio is sometimes implemented as part of the service portfolio, or as part of the configuration management system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una base de datos o documento estructurado que se usa para gestionar las aplicaciones a lo largo de su ciclo de vida. El portafolio de aplicaciones contiene los atributos clave de todas las aplicaciones. A veces, el portafolio de aplicaciones se implementa como parte del portafolio de servicios, o como parte del sistema de gestión de la configuración.
availability	disponibilidad	<i>(ITIL Service Design)</i> Ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required. Availability is determined by reliability, maintainability, serviceability, performance and security. Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on agreed service time and downtime. It is best practice to calculate availability of an IT service using measurements of the business output.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la habilidad de un servicio de TI u otro elemento de configuración para realizar la función acordada cuando sea requerido. La disponibilidad está determinada por la confiabilidad, capacidad de dar mantenimiento, capacidad de dar servicio, desempeño y seguridad. Generalmente la disponibilidad se calcula como un porcentaje. A menudo, este cálculo se basa en el tiempo de servicio acordado y el tiempo de inactividad. La mejor práctica para calcular la disponibilidad de un servicio de TI es utilizando las mediciones de los resultados de negocios.

TERMINOLOGÍA

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
availability management (AM)	gestión de disponibilidad	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that IT services meet the current and future availability needs of the business in a cost-effective and timely manner. Availability management defines, analyses, plans, measures and improves all aspects of the availability of IT services, and ensures that all IT infrastructures, processes, tools, roles etc. are appropriate for the agreed service level targets for availability. <i>See also</i> availability management information system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el proceso responsable de asegurar que los servicios de TI cumplan con las necesidades de actuales y futuras de disponibilidad del negocio de una manera rentable y oportuna. La gestión de disponibilidad define, analiza, planifica, mide y mejora todos los aspectos de la disponibilidad de los servicios de TI, y asegura que todas las infraestructuras de TI, procesos, herramientas, roles, etc., sean apropiados para los objetivos de nivel de servicio acordado para la disponibilidad. <i>Véase también</i> sistema de información de la gestión de disponibilidad
availability management information system (AMIS)	sistemas de información de la gestión de disponibilidad (AMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support availability management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para apoyar la gestión de disponibilidad. <i>Véase también</i> sistema de gestión del conocimiento del servicio
availability plan	plan de la disponibilidad	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un plan para asegurar que los requerimientos actuales y futuros de la disponibilidad de servicios de TI pueden ser proporcionados de una manera rentable.

TERMINOLOGÍA

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
IT service continuity management (ITSCM)	gestión de continuidad de servicios de TI (ITSCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el proceso responsable de gestionar los riesgos que podría afectar seriamente los servicios de TI. La gestión de continuidad de servicios de TI garantiza que el proveedor de servicios de TI siempre puede entregar niveles mínimos de servicio que hayan sido acordados, al reducir los riesgos a un nivel aceptable y planifica para la recuperación de los servicios de TI. La gestión de continuidad de servicios de TI da soporte a la gestión de continuidad del negocio.
IT service continuity plan	plan de continuidad de servicios de TI	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to recover one or more IT services. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. The IT service continuity plan should be part of a business continuity plan.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un plan que define los pasos necesarios para recuperar uno o más servicios de TI. El plan establece también las condiciones que determinan su invocación, las personas a participar, comunicaciones, etc. El plan de continuidad de servicios de TI debe ser parte de un plan de continuidad del negocio.

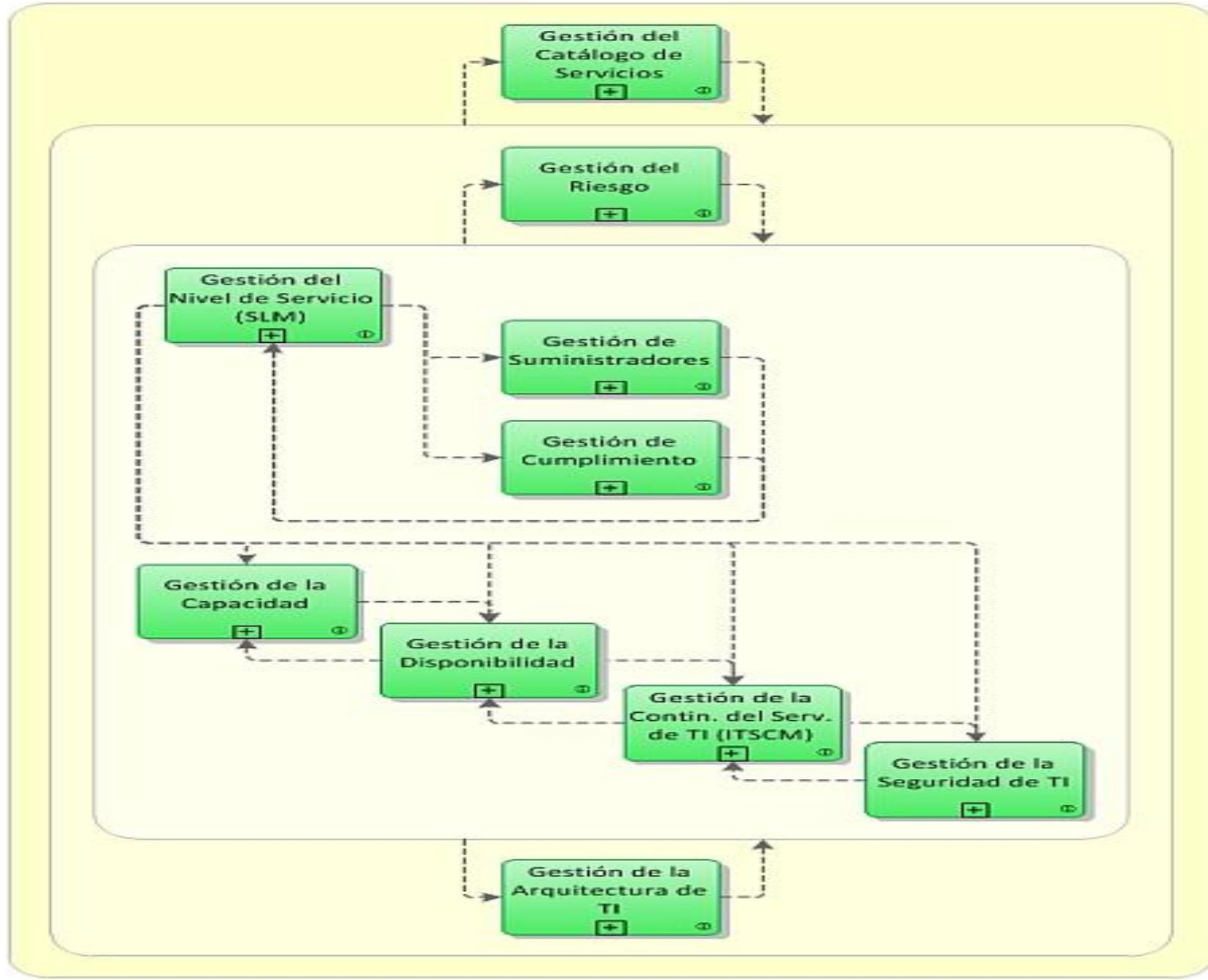
TERMINOLOGÍA

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
IT service continuity management (ITSCM)	gestión de continuidad de servicios de TI (ITSCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el proceso responsable de gestionar los riesgos que podría afectar seriamente los servicios de TI. La gestión de continuidad de servicios de TI garantiza que el proveedor de servicios de TI siempre puede entregar niveles mínimos de servicio que hayan sido acordados, al reducir los riesgos a un nivel aceptable y planifica para la recuperación de los servicios de TI. La gestión de continuidad de servicios de TI da soporte a la gestión de continuidad del negocio.
IT service continuity plan	plan de continuidad de servicios de TI	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to recover one or more IT services. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. The IT service continuity plan should be part of a business continuity plan.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un plan que define los pasos necesarios para recuperar uno o más servicios de TI. El plan establece también las condiciones que determinan su invocación, las personas a participar, comunicaciones, etc. El plan de continuidad de servicios de TI debe ser parte de un plan de continuidad del negocio.

DISEÑO DEL SERVICIO

Permite diseñar nuevos servicios y modificar los existentes para su incorporación al catálogo de servicios.

PROCESOS DEL DISEÑO DEL SERVICIO ITIL



PROCESOS DEL DISEÑO DEL SERVICIO ITIL

No.	PROCESOS DEL DISEÑO DE SERVICIOS DE ITIL
1	<u>Gestión del Catálogo de Servicios</u>
2	<u>Gestión del Nivel de Servicio (SLM)</u>
3	<u>Gestión del Riesgo</u>
4	<u>Gestión de la Capacidad</u>
5	<u>Gestión de la Disponibilidad</u>
6	<u>Gestión de la Continuidad del Servicio de TI (ITSCM)</u>
7	<u>Gestión de la Seguridad de TI</u>
8	<u>Gestión de Cumplimiento</u>
9	<u>Gestión de la Arquitectura de TI</u>
10	<u>Gestión de Suministradores</u>

Nro	PROCESOS DEL DISEÑO DE SERVICIOS DE ITIL
1	<p><u>Gestión del Catálogo de Servicios.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo Procesal: Asegurarse de que se realice y se edite debidamente un Catálogo de Servicios que contenga información precisa y actualizada de todos los servicios operacionales y de los próximos a ofrecerse. La gestión de este catálogo provee información fundamental para el resto de los procesos de Gestión de Servicios: detalles de servicios, estatus actual e interdependencia de los mismos.
2	<p><u>Gestión del Nivel de Servicio (SLM).</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo Procesal: Negociar Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) con los clientes y diseñar servicios de acuerdo con los objetivos propuestos. La Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management, SLM) también es responsable de asegurar que todos los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) y Contratos de Apoyo (UC) sean apropiados, y de monitorear e informar acerca de los niveles de servicio.

Nro	PROCESOS DEL DISEÑO DE SERVICIOS DE ITIL
3	<p><u>Gestión del Riesgo.</u></p> <p>Objetivo Procesal: Identificar, evaluar y controlar riesgos. Esto incluye el análisis del valor de los activos de la empresa, la identificación de amenazas a dichos activos y la evaluación de su vulnerabilidad ante esas amenazas.</p>
4	<p><u>Gestión de la Capacidad.</u></p> <p>Objetivo Procesal: Asegurar que la capacidad de servicios de TI y la infraestructura de TI sean capaces de cumplir con los objetivos acordados de capacidad y desempeño de manera económicamente efectiva y puntual. La Gestión de la Capacidad toma en cuenta todos los recursos necesarios para llevar a cabo los servicios de TI, y prevé las necesidades de la empresa a corto, medio y largo plazo.</p>
5	<p><u>Gestión de la Disponibilidad</u></p> <p>Objetivo Procesal: Definir, analizar, planificar, medir y mejorar la disponibilidad de servicios de TI en todos los aspectos. La Gestión de la Disponibilidad se encarga de asegurar que la infraestructura, los procesos, las herramientas y las funciones de TI sean adecuados para cumplir con los objetivos de disponibilidad propuestos.</p>

PROCESOS DEL DISEÑO DE SERVICIOS DE ITIL

- 6** Gestión de la Continuidad del Servicio de TI (ITSCM).
Objetivo Procesal: Controlar riesgos que podrían impactar seriamente los servicios de TI. La Gestión de la Continuidad del Servicio de TI (IT Service Continuity Management, ITSCM) se ocupa de que el proveedor de servicios de TI siempre pueda proveer un mínimo nivel del servicio propuesto reduciendo el riesgo de eventos desastrosos hasta niveles aceptables y planificando la recuperación de servicios de TI. La ITSCM debe diseñarse para que apoye la gestión de la continuidad del negocio.
- 7** Gestión de la Seguridad de TI.
Objetivo Procesal: Asegurar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de las informaciones, datos y servicios de TI de una organización. Normalmente, la Gestión de la Seguridad de TI forma parte del acercamiento de una organización a la gestión de seguridad, cuyo alcance es más amplio que el del proveedor de Servicios de TI..
- 8** Gestión de Cumplimiento.
Objetivo Procesal: Asegurar que los procesos, sistemas y servicios de TI cumplan con las políticas institucionales y los requerimientos legales.

PROCESOS DEL DISEÑO DEL SERVICIO ITIL

Nro.	PROCESOS DEL DISEÑO DE SERVICIOS DE ITIL
9	<u>Gestión de la Arquitectura de TI</u> Objetivo Procesal: Trazar un plan para el desarrollo futuro del panorama tecnológico, tomando en consideración la Estrategia del Servicio y las nuevas tecnologías disponibles.
10	<u>Gestión de Suministradores.</u> Objetivo Procesal: Asegurar que todos los contratos de suministradores apoyen las necesidades de la empresa, y que todos los suministradores cumplan sus compromisos contractuales.

¿Para que sirve?

GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

- A. Para que el Catálogo de Servicios se realice y se edite correctamente.**
- B. Que contenga información precisa y actualizada de los servicios operacionales.**
- C. La gestión del catálogo provee información fundamental para el resto de los procesos de Gestión de Servicios y detalles de servicios.**

¿Para que sirve?

- Gestión del Nivel de Servicio (SLM).
 - A. **Negociar Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) con los clientes y diseñar servicios de acuerdo con los objetivos propuestos.**
 - B. **La Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management, SLM) es responsable de asegurar que todos los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) y Contratos de Apoyo (UC) sean apropiados.**
 - C. **Monitorear e informar acerca de los niveles de servicio.**

¿Para que sirve?

Gestión del Riesgo.

1. Identificar, evaluar y controlar riesgos.
2. Incluye el análisis del valor de los activos de la empresa
3. Identificación de amenazas a los activos
4. Evaluación de la vulnerabilidad de las amenazas.

• Gestión de la Capacidad.

- A. Asegurar que la capacidad de servicios de TI y la infraestructura de TI sean capaces de cumplir con los objetivos acordados de capacidad y desempeño de manera económicamente efectiva .
- B. La Gestión de la Capacidad toma en cuenta los recursos para llevar a cabo los servicios de TI, a corto, medio y largo plazo.

¿Para que sirve?

Gestión de la Disponibilidad

- Definir, analizar, planificar, medir y mejorar la disponibilidad de servicios de TI.
- La Gestión de la Disponibilidad se encarga de asegurar que la infraestructura, los procesos, las herramientas y las funciones de TI sean adecuados para cumplir los objetivos de disponibilidad.

Gestión de la Continuidad del Servicio de TI (ITSCM)

- Controlar riesgos que podrían impactar los servicios de TI.
- La Gestión de la Continuidad del Servicio de TI (IT Service Continuity Management, ITSCM) se ocupa de que el proveedor de servicios de TI provea un mínimo nivel del servicio propuesto reduciendo el riesgo de eventos desastrosos hasta niveles aceptables y planificando la recuperación de servicios de TI.
- La ITSCM debe diseñarse para que apoye la gestión de la continuidad del negocio.

¿Para que sirve?

Gestión de la Seguridad de TI

- **Asegurar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de las informaciones, datos y servicios de TI de una organización.**
- **La Gestión de la Seguridad de TI forma parte del acercamiento de una organización a la gestión de seguridad, cuyo alcance es más amplio que el del proveedor de Servicios de TI..**

Gestión de Cumplimiento.

- **Asegurar que los procesos, sistemas y servicios de TI cumplan con las políticas institucionales y los requerimientos legales.**

¿Para que sirve?

- Gestión de la Arquitectura de TI

1. Trazar un plan para el desarrollo futuro del panorama tecnológico, tomando en consideración la Estrategia del Servicio y las nuevas tecnologías disponibles.

- Gestión de Suministradores.

- A. Asegurar que todos los contratos de suministradores apoyen las necesidades de la empresa
- B. Que los suministradores cumplan sus compromisos contractuales.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO: SLA.

SLA. Es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente.

1. **SLA.** Describe un servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y del cliente.
2. En un mismo **SLA** pueden incluirse varios servicios y clientes.

Formato y Contenido del SLA

Mi MYPIME SA

Definición de SLA

Propósito

Propósito y objetivos del acuerdo

Partes

Partes involucradas en el acuerdo

Fechas

Tanto de inicio como de fin de la validez del acuerdo

Revisiones

Descripción de cambios y fechas de revisión

Mi MYPIME SA

Definición de SLA

Propósito

Propósito y objetivos del acuerdo

Partes

Partes involucradas en el acuerdo

Fechas

Tanto de inicio como de fin de la validez del acuerdo

Revisiones

Descripción de cambios y fechas de revisión

ESRUCTURA DEL ACUERDO SLA

# Ref.	Nombre del Servicio	Descripción	
S1	Servicio 1	Atiende solicitudes de	
S2	Servicio 2	Descripción 2	
....	
# Ref.	Responsabilidades Parte interesada 1		
RP1.1	Revisión periódica de los servicios prestados ...		
RP1.2	Descripción de la responsabilidad		
# Ref.	Responsabilidades Parte interesada 1		
RP2.1	Descripción de la responsabilidad		
RP2.2	Descripción de la responsabilidad		
Disponibilidad			
# Ref.	Periodo Disponible	Periodo Máx. Mantenimiento	Restricciones
S1	24 x 5	1 hora, día de por medio	Fines de semana
S2

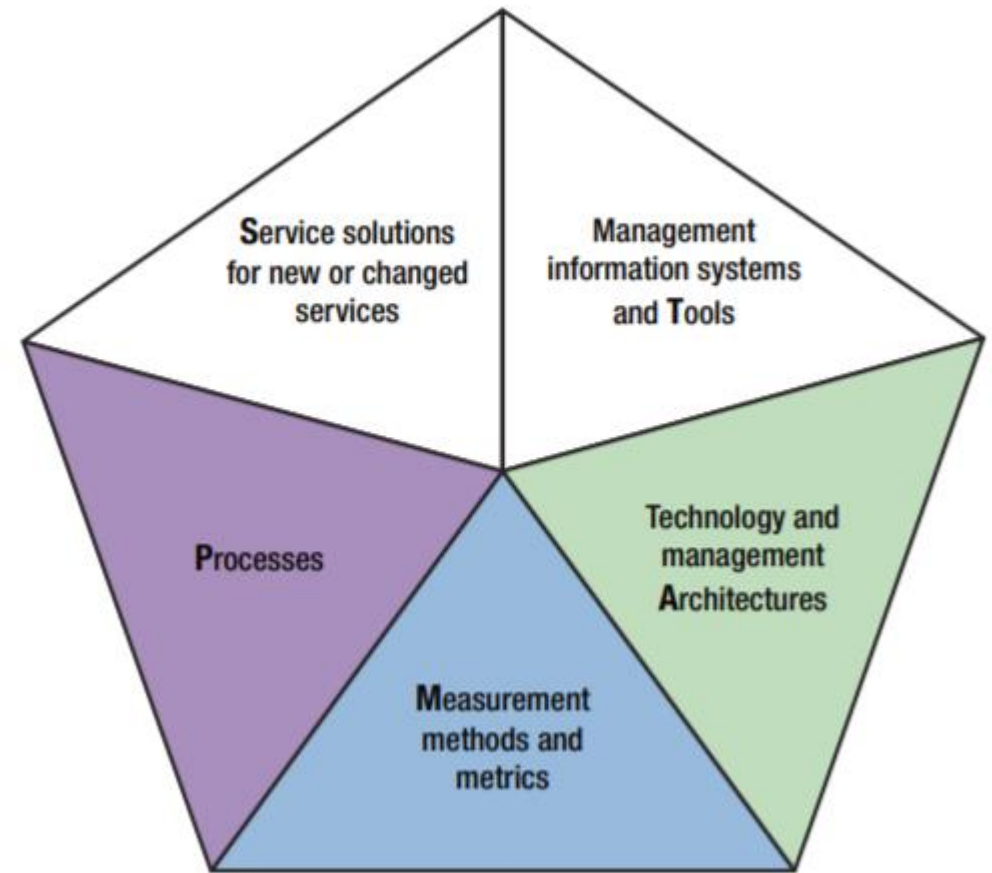
Tabla 4. Estructura 2 del SLA

5 ASPECTOS DEL DISEÑO DEL SERVICIO



Universidad
Tecnológica
del Perú

1. Soluciones de servicio para servicios nuevos o modificados.
2. Sistemas y herramientas de información de gestión.
3. Arquitecturas tecnológicas y de gestión.
4. Procesos.
5. Métodos de medición y métricas.



Desaprende lo que te limita

5 ASPECTOS DEL DISEÑO DEL SERVICIO



Universidad
Tecnológica
del Perú

1. Solución del Servicio

- Se debe contar con un planteamiento estructurado de diseño para producir un nuevo servicio con los niveles adecuados que conste de funcionalidad, calidad y se encuentre dentro del intervalo de tiempo apropiado.
- Se deben revisar los requerimientos del negocio, los servicios e infraestructura actuales, las posibles alternativas y su análisis financiero, y los beneficios directos para el negocio.
- Se deben incluir métodos para la monitorización de los servicios de acuerdo con la estrategia general.
- Se debe garantizar la satisfacción de los controles de seguridad corporativa y gobierno de TI.
- Se deben tener acuerdos de soporte para la provisión de servicio.
- Por ultimo se debe contar con el paquete de diseño del servicio que incluye todos los aspectos del servicio y los requisitos para sus etapas siguientes en el ciclo de vida.

Desaprende lo que te limita

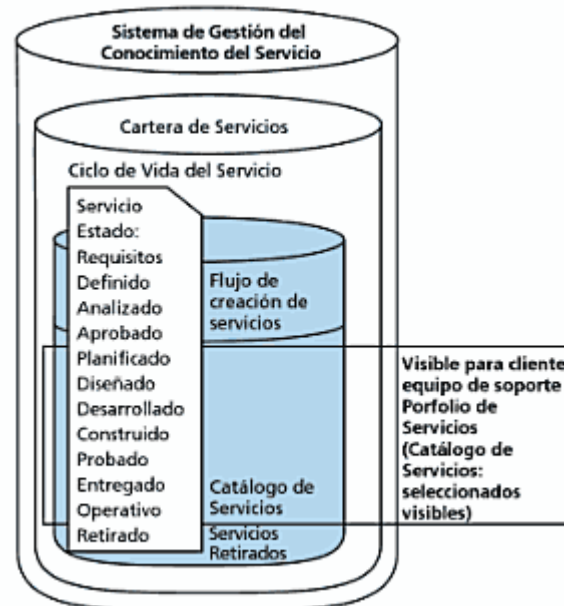
5 ASPECTOS DEL DISEÑO DEL SERVICIO



Universidad
Tecnológica
del Perú

2. Cartera de Servicios / Sistemas y herramientas de información de gestión

- Es el sistema de gestión mas importante para el soporte de todos los procesos. Esta ofrece la información respectiva sobre la fase en la cual se encuentra un servicio.
- La cartera de servicios se diseña durante la fase de Diseño del Servicio pero su gestión le pertenece a la Estrategia del Servicio. En la siguiente imagen se muestra el manejo de la cartera de servicios, el cliente solo tiene acceso a información sobre el catálogo de servicios.



Desaprende lo que te limita

5 ASPECTOS DEL DISEÑO DEL SERVICIO



Universidad
Tecnológica
del Perú

3. Arquitectura

Incluye la elaboración de proyectos para el desarrollo e implementación de infraestructura de TI, las aplicaciones y los datos. Es el desarrollo y mantenimiento de políticas, estrategias, arquitecturas, diseños, documentos, planes y procesos de TI para el despliegue, implementación y mejora de servicios y soluciones de TI apropiados para toda la organización. Dentro de los tipos de arquitectura que se encuentran se tienen los siguientes:

Arquitectura de Servicios: Convierte las aplicaciones, infraestructura, organización, y las actividades de soporte en servicios para el negocio.

Arquitectura de Aplicaciones: Garantiza la creación de proyectos para desarrollar aplicaciones individuales.

Arquitectura de Información: Describe la gestión y distribución de las fuentes de información.

Arquitectura de Infraestructura de TI: Describe la estructura, la función y la distribución geográfica del hardware y software.

Arquitectura del Entorno: Describe todos los aspectos, tipos y niveles de los controles de entorno

5 ASPECTOS DEL DISEÑO DEL SERVICIO



Universidad
Tecnológica
del Perú

4. Procesos

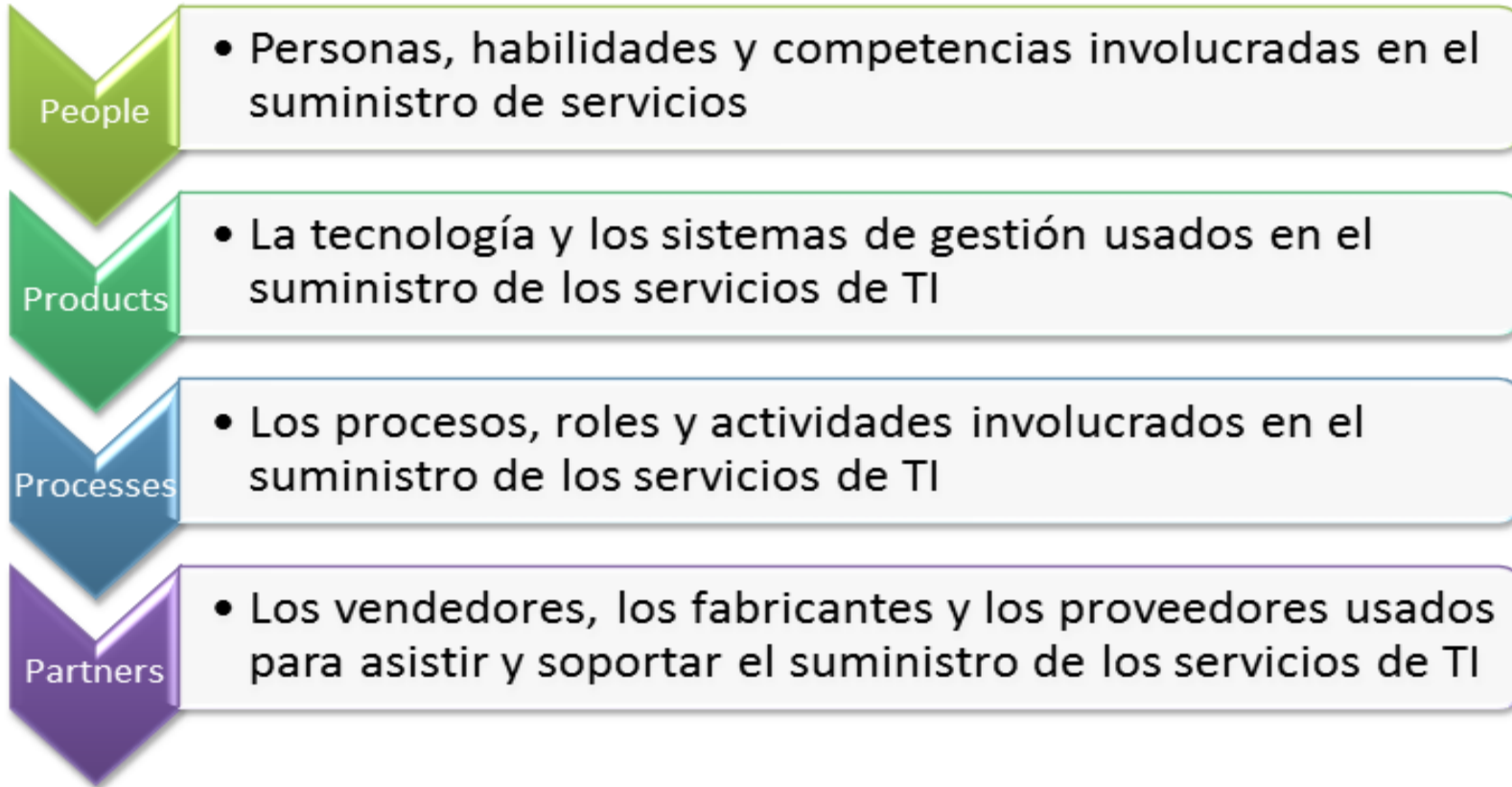
Se deben tener claros los procesos, roles, responsabilidades y habilidades para tener la capacidad de operar, darle soporte y operar el nuevo servicio o el modificado. Si no, se deben realizar diversas revisiones de procesos para poder cumplir con las necesidades de el nuevo servicio.

5. Métricas y Sistemas de Medición

Se cuentan con métricas para lograr garantizar que los métodos actuales de medición pueden proveer métricas adecuadas para los nuevos o modificados servicios. Si no, se deben realizar modificaciones o implementaciones de nuevos métodos de control y métricas para garantizar que los niveles de satisfacción se están cumpliendo.

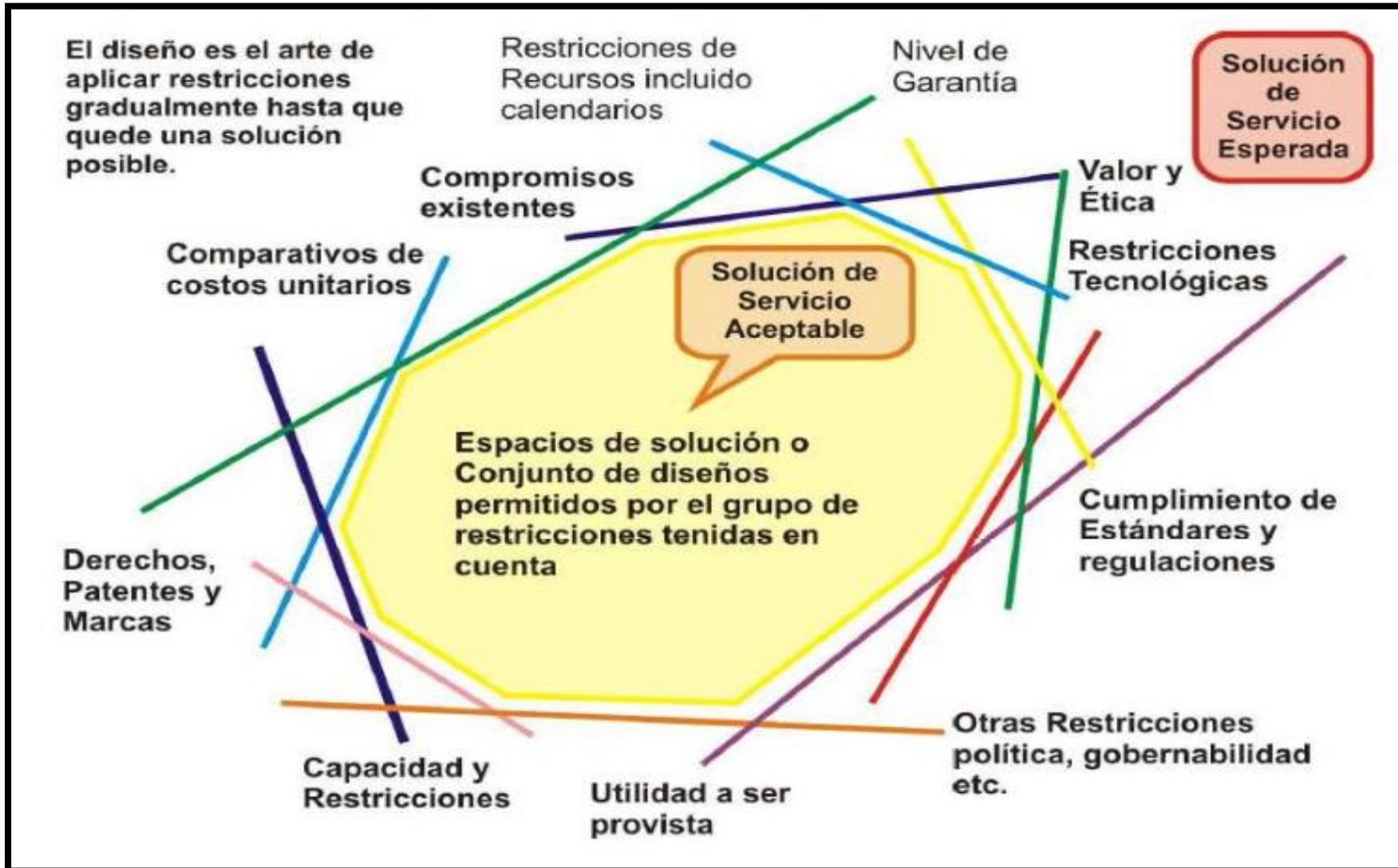
Desaprende lo que te limita

LAS 4 P DEL DISEÑO DEL SERVICIO



Desaprende lo que te limita

RESTRICCIONES



Hay considerables restricciones que se inscriben y que deben considerarse durante el Diseño de Servicio.

Comprende lo que te limita

TRANSFORMACION

ANTES DE LA GESTION DISEÑO DE SERVICIOS DE TI.	DESPUES DE LA GESTION DISEÑO DE SERVICIOS DE TI.
<ul style="list-style-type: none">• No se aplica la Gestión del Catálogo de Servicios.	<ul style="list-style-type: none">• Aplicación de la Gestión del Catálogo de Servicios
<ul style="list-style-type: none">• No se aplica la Gestión del Nivel de Servicio (SLM)	<ul style="list-style-type: none">• Existe la Gestión del Nivel de Servicio (SLM).
<ul style="list-style-type: none">• No hay Gestión del Riesgo	<ul style="list-style-type: none">• Hay una Gestión del Riesgo
<ul style="list-style-type: none">• No hay Gestión de Capacidad	<ul style="list-style-type: none">• Existe Gestión de Capacidad
<ul style="list-style-type: none">• No hay Gestión de Disponibilidad• No hay Gestión de la Continuidad del Servicio de TI	<ul style="list-style-type: none">• Existe Gestión de Disponibilidad.• Existe Gestión de la Continuidad del Servicio de TI.

BIBLIOGRAFÍA

- Digital Tech (2019): *Estrategias del Servicio(Parte 1)*.
Recuperado en:
https://www.youtube.com/watch?v=gHz6_25HXz0

DIOS LOS BENDIGA

Desaprende lo que te limita



**Universidad
Tecnológica
del Perú**