**Universidad de Santiago de Chile**

**Facultad de Ingeniería**

**Departamento de Informática**

**PEP Gestión de Servicios TI**

**2° Semestre 2023**

Indicaciones:

* La prueba tiene una duración de 90 minutos.
* La prueba fue planificada para ser realizada por un alumno/a.
* Según nuestro acuerdo, la PEP se realizará en hora de clases, a partir de las 18:45 Hrs. del jueves 22 de noviembre de 2023, teniendo como hora máxima de entrega las 21:45 Hrs.
* Si desea realizar una consulta, puede escribir al profesor vía WhatsApp (+56981495484), donde se creó un grupo de WhatsApp para que todos estén al tanto de las dudas y respuestas; evite enviar mensajes directos, y hágalo solo al grupo de WhatsApp.
* Procure leer detenidamente la PEP; se responderán dudas solamente hasta las 20:00 Hrs.
* Las respuestas de los puntos I (Verdadero y Falso, más sus justificaciones en caso de indicar que la afirmación es falsa) y II (Alternativas), deben ser entregadas en el archivo MS Excel adjunto (“PEP N°2 GSTI 202302 - Template Respuestas.xlsx”); el archivo MS Excel debe ser renombrado con su primer nombre y primer apellido (ejemplo: “PEP N°2 GSTI 202302 – Luis Berríos.xlsx”).
* Las respuestas deben ser enviadas al correo [luis.berrios.p@usach.cl](mailto:luis.berrios.p@usach.cl), adjuntando este mismo archivo, procurando de colocar nombre completo, RUT, respuestas de verdadero/falso y alternativas, y las justificaciones de las respuestas marcadas como falso.

**I.- Verdadero y Falso (15 puntos)**

**Debe escribir V (verdadero) o F (falso), y justificar las falsas; si la frase está incompleta, es falsa; si una respuesta falsa no tiene justificación, se considera como incorrecta. Por cada 3 incorrectas, se descuenta una buena.**

1. \_\_\_ Es posible afirmar que un paquete de diseño de servicio es un documento que especifica todos los aspectos y requerimientos de un servicio TI que va a ser agregado en el catálogo de servicios. **F: También es para servicios modificados o retirados.**

2. \_\_\_ El catálogo de servicios cuenta con servicios que no son visibles para todos los usuarios; esto se puede deber a que el usuario no tiene acceso a dicho servicio por diversas razones (de negocio, por ejemplo) o que se trata de un servicio interno de TI para soportar los servicios visibles para el cliente. **V**

3. \_\_\_ Para establecer la disponibilidad y capacidad de un servicio, es necesario revisar la disponibilidad y capacidad de los ítems de configuración que conforman dicho servicio; estos son todo el hardware y software asociado, como, por ejemplo: servidores, sistemas operativos, bases de datos, servidores de aplicaciones web, CPU, RAM, etc. **F: Los CI también pueden ser servicios TI, construcciones, personas, y documentación formal.**

4. \_\_\_ El uptime es el tiempo o porcentaje en base al total de tiempo acordado con el cliente, en que el servicio estuvo completamente activo. **V**

5. \_\_\_ En el ciclo de vida del servicio, el diseño del servicio no tiene como foco abordar los requerimientos funcionales. Sin embargo, El diseño del servicio sí podría abordarlos, pero solamente en aquellos casos donde alguno/s de ellos podría/m impactar en un objetivo de servicio o nivel de servicio. **V**

6. \_\_\_ Para capacidad de un servicio TI, es importante saber la capacidad del negocio que es soportada por dicho servicio TI. Este servicio no solamente puede soportar la capacidad del negocio sino excederla, a conveniencia del equipo de TI. **F: Exceder la capacidad de un servicio TI es posible, pero debe ser siempre acordado con el negocio; por ejemplo, para atender la demanda estacionaria o futura. Sin embargo, el equipo de TI debe manejar adecuadamente la capacidad del servicio TI cuando la demanda estacionaria es excesiva en relación con la demanda normal, teniendo en mente siempre el costo – beneficio (hablado en clases, una solución es servicios en la Web donde se pueda parametrizar la capacidad de los CIs, y no invertir en HW que atenderá altos niveles de demanda en pocas instancias de tiempo dentro de un año).**

7. \_\_\_ Un servicio TI que no soporta ninguna función o proceso crítico para el negocio, probablemente no esté dentro del BCP pero sí dentro del DRP. **V**

8. \_\_\_ Es fundamental considerar en el diseño del servicio, a las personas y organización necesarias para que el servicio sea bien soportado. **V**

9. \_\_\_ Considerar la arquitectura de un servicio nuevo es fundamental para un bueno diseño del servicio en cuestión. **V**

10. \_\_\_ El catálogo de servicios interrelaciona el servicio, el usuario, el SLA y la unidad o proceso de negocio del usuario, asegurando que todos los usuarios de una misma unidad o proceso de negocio tengan los mismos SLAs al solicitar un servicio. **F: No siempre los usuarios de una misma unidad o proceso de negocio tendrán el mismo SLA.**

11. \_\_\_ Los requerimientos de niveles de servicio no siempre se reflejarán en los acuerdos de niveles de servicio; por ejemplo, por aspectos económicos. **V**

12. \_\_\_ La gestión de niveles de servicio se encarga de gestionar quejas y felicitaciones. **V**

13. \_\_\_ El cálculo de disponibilidad requiere saber la cantidad de horas en que la empresa cliente opera, y el downtime. **F: No requiere saber la cantidad de horas en que la empresa cliente opera sino el tiempo acordado del servicio, el que puede ser incluso mayor o menor que el tiempo en que opera el cliente.**

14. \_\_\_ La confiabilidad de un servicio requerirá o no del downtime, según el criterio que se desee utilizar. **V**

15. \_\_\_ La evaluación y gestión de riesgos no es parte del proceso de Gestión de la Disponibilidad. **F: Sí lo es, y se relaciona entre otros con la implementación de contramedidas justificables en costos.**

**II.-Alternativas (21 puntos)**

**Escoja sólo una alternativa, indicando su respuesta en la planilla entregada.**

1. Sobre el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:

I. Documenta solamente las responsabilidades del proveedor de servicios, respecto de los servicios que entregará al cliente.

II. El conjunto de niveles de servicio es el SLA.

III. Los Acuerdos de Nivel Operacional deben ser considerados para la definición del SLA, cuando en el servicio en cuestión hay proveedores internos (como un área de compras) y/o externos (como un proveedor de servicios de internet) de por medio.

IV. La disponibilidad del servicio es el elemento más importante del SLA.

V. El SLA establecerá una base para revisar si los objetivos de servicio se están cumpliendo o no.

* 1. I y II
  2. I y III
  3. **I, II y IV.**
  4. I y III y IV.
  5. I, II, III, IV y V.

1. En relación con el Plan de Continuidad del Negocio y Continuidad del Servicio TI, cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
   1. El análisis de impacto de negocio identificará las funciones de negocio, para luego priorizarlas y determinar sus interdependencias. Una de las piezas importantes, es que el BIA determinará requerimientos tales como el tiempo que requiere cada función para ser reestablecidas, información que se podría traducir en los tiempos necesarios de restablecimiento de los servicios TI que soportan dichas funciones.
   2. El plan de continuidad de negocio no solo determinará la manera en que sus funciones priorizadas sigan operando bajo ciertos niveles, sino que también determinará el camino a seguir para restaurar los procesos de negocio, entre otros aspectos del BCP.
   3. El plan de continuidad de servicios TI definirá los pasos requeridos para recuperar uno o más servicios TI.
   4. El plan de continuidad del negocio y el plan de continuidad del servicio TI se relacionan en la medida de que los servicios TI sean provistos en un contexto de BCP, con objetivos de nivel de servicio mínimos (entre otras características). Además, el BCP debiera considerar al plan de continuidad del servicio TI como una significativa parte de este.
   5. **Ninguna de las afirmaciones es incorrecta; todas las afirmaciones son correctas.**
2. Con respecto al Valor del Diseño del Servicio para el Negocio, cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
   1. Podría reducir costos, siempre que los paquetes de diseño del servicio estén correctamente diseñados, y que a su vez fueron implementados tal como lo indican los SDP.
   2. Mejorando el diseño de servicios, mejorará por ende la calidad del servicio.
   3. La implementación de la introducción o cambio de un servicio con un diseño del servicio deficiente o inexistente, hará que la transición y finalmente la operación del servicio en cuestión sean inefectivos e ineficientes, e incluso puede que no cumpla con los requerimientos de nivel del servicio.
   4. Estableciendo el ciclo de vida de diseño del servicio, hará que cualquier introducción o cambio en servicios, adopten estrategias base de la organización cliente y/o del proveedor de Servicios TI; por ejemplo, que todo nuevo servicio debe tener un plan de continuidad del servicio TI, o que la modificación de un servicio debe cumplir con un cierto nivel de uptime.
   5. **Ninguna de las afirmaciones es incorrecta; todas las afirmaciones son correctas.**
3. Con respecto a los **Aspectos Fundamentales del Diseño del Servicio**, cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
   1. Un servicio que evoluciona sin control, puede operar pero sin el entendimiento de las necesidades del negocio.
   2. Apoya en la estimación de costos del proyecto, en el diseño se los servicios que se encuentran en el pipeline.
   3. Un servicio bien diseñado no siempre cumplirá todas las expectativas de los interesados.
   4. Siendo un nexo entre la estrategia y la transición de servicios TI, el diseño del servicio permitirá introducir, cambiar o eliminar servicios, sin afectar a otros servicios operativos.
   5. **Ninguna de las afirmaciones es incorrecta; todas las afirmaciones son correctas.**
4. Con respecto a los objetivos de la Gestión del Catálogo de Servicios, cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
   1. El catálogo de servicio y los servicios que dispone, deben estar habilitado solamente para las personas autorizadas a accederlos.
   2. **Siempre debe asegurarse que contenga todos los servicios que hay en operación (producción).**
   3. Se debe gestionar la información que contiene.
   4. Los servicios pueden tener cierto grado de dependencia y/o interrelación con otros, las que deben ser debidamente gestionadas.
   5. Los accesos a servicios que soportan los servicios de cara al cliente, deben ser dado solo a las personas que están autorizadas a solicitarlos; normalmente colaboradores del área de TI.
5. Con respecto a los objetivos de la Gestión del Nivel de Servicios, cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:
   1. Monitoreará el cumplimiento de los niveles de servicio, entregará la información y pasivamente mejorará la satisfacción del cliente y usuarios.
   2. Basta con cumplir los niveles de servicio acordados.
   3. No siempre se podrán medir los objetivos de nivel de servicio de todos los servicios que están en el catálogo de servicios.
   4. **El cliente y usuarios deben tener claras sus expectativas con respecto a los niveles de servicio.**
   5. Para cumplir los niveles de servicio, no hay que escatimar ni en costos ni inversiones.
6. Con respecto a los objetivos de la Gestión del Nivel de la Disponibilidad, cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:
   1. El alcance del proceso apoya solo al departamento o gerencia de TI.
   2. Es más importante la disponibilidad del presente (ahora) que la del futuro.
   3. **El proceso debe apoyar en caso de que se presente un incidente donde se presuma una situación de disponibilidad.**
   4. En comparación a la capacidad, el beneficio no escatima costos si ayuda a mejorar la disponibilidad del servicio.
   5. No siempre se buscará cumplir los objetivos de disponibilidad acordados.