

Resumen \* Fotografías

- Resumen de cada ponencia.

Marcos de referencia para la gestión de servicios de TI/Administración de Servicios TI.

Objetivo de la unidad:

- Identificar la función de los marcos de referencia para la gestión de servicios, identificar, sistema de información y servicios tecnológicos de informa.

Tema 3.1 Los mejores practicas para la gestión de servicios TI.

- Riesgo y conformidad
- Cambios
- Información
- Operaciones.

3.1.1 Riesgo y conformidad.

- Gestión de riesgo
- 3 Tipos de riesgos
  - Operativos
  - Mercado.

3.1.2 Cambios.

\* Gestor de cambio

\* Asegura la aplicación de estándares.

\* Cambios organizados

\* Fuera de control.

- Clasificación.
- Aprobación
- Implementación
- Evaluación

Chofis

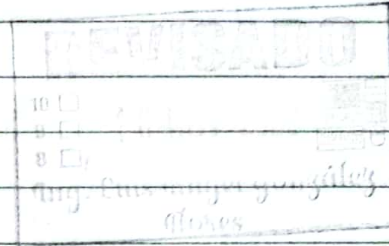


### 3.1.3 Información y balance de tecnología.

- TI enfocada a la recolección de información
- Enfocada a la innovación.

#### Operaciones

- Accesos
- Eventos
- Incidentes
- Cambios
- Producción



X7

1- ¿Quién requiere el cambio? El cliente que es la persona que lo solicita.

2- ¿Cuál es la razón del cambio? El sistema no cumple con cada uno de los requisitos.

3- ¿Cuál es el retorno esperado del cambio? El usuario se le facilite el uso del sistema.

4- ¿Cuáles son los riesgos? No se guardó correctamente la información o ya no cumple.

5- ¿Cuáles son los recursos necesarios para realizar el cambio? - Tiempo - Internet - Información necesaria.

6- ¿Quién es el responsable de la construcción, prueba e implementación del cambio? El usuario ya que no cumple con sus expectativas.

7- ¿Cuál es la relación entre este y otros cambios?

Si un servidor falla debemos de tener otro.