Preguntas que responder:

1. ¿Cuáles son los procesos de la Fase de Diseño del Ciclo de Vida?

Gestión del catálogo de servicios.

Gestión del nivel de servicio.

Gestión de capacidad

Gestión de disponibilidad.

Gestión de la continuidad del servicio de TI.

Gestión de la seguridad de la información.

Gestión de proveedores.

1. ¿Cuál es el proceso más crítico para la Garantía del Servicio?

La seguridad de la información es una parte crítica de la

garantía de un servicio. Si la seguridad de un servicio

la información y el procesamiento de la información no pueden ser

mantenido en los niveles requeridos por el negocio,

entonces el negocio no experimentará el valor que

ha sido prometido Sin seguridad de la información

No se puede acceder a la utilidad del servicio.

La gestión de seguridad de la información necesita

ser considerado dentro de la empresa en general

marco de gobernanza. El gobierno corporativo es

El conjunto de responsabilidades y prácticas ejercidas

por el consejo y la dirección ejecutiva con el objetivo de proporcionar dirección estratégica, asegurando la

se logran los objetivos, verificando los riesgos

siendo manejado apropiadamente y verificando que

Los recursos de la empresa se utilizan de manera efectiva.

1. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Coordinación del Diseño?

Coordina todas las actividades del diseño y gestiona el calendario, los recursos y los posibles conflictos. Asimismo, establece las políticas y los estándares de trabajo. El propósito final es asegurar que los diseños se realizan de una manera eficiente y que los objetivos del diseño se cumplen.

1. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión del Catálogo de Servicios?

Es garantizar que un El catálogo de servicios se produce y mantiene, y contiene información precisa, en todos los servicios operativos y aquellos que están preparados para ejecutarse operacionalmente.

1. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión del Nivel de Servicios?

Definir, documentar, acordar, monitorear, medir, reportar y revisar el desempeño del servicio.

Iniciar mediciones correctivas como sea apropiado.

Trabajar con la gestión de las relaciones con el negocio para proveer y mejorar la relación con el cliente y el negocio.

Asegurar que son negociados objetivos específicos y medibles para todos los servicios.

Monitorear y mejorar la satisfacción del cliente mediante la calidad del servicio.

Establecer expectativas claras e inequívocas del desempeño del servicio.

Asegurar de que incluso cuando los objetivos acordados se cumplan, los niveles del servicio serán medibles y evaluados para detectar oportunidades de mejora

1. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de la Disponibilidad?

Es Identificar y comprender los servicios de TI, su uso de recursos, patrones de trabajo, picos y valles, y para garantizar que los servicios cumplan con sus objetivos de SLA, es decir, asegúrese de que los servicios de TI funcionen según sea necesario. En este subproceso, el enfoque es En la gestión del rendimiento del servicio, según lo determinado por los objetivos contenidos en el SLA o SLR acordados.

1. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de la Capacidad?

Producir y mantener un Plan de Capacidad apropiado y actualizado, que refleja las necesidades actuales y futuras del negocio.

Brindar asesoramiento y orientación a todas las demás áreas del negocio TI en

todos los problemas relacionados con la capacidad y el rendimiento.

Asegúrese de que los logros de rendimiento del servicio cumplan o superen todos sus

objetivos de rendimiento acordados, gestionando el rendimiento y la capacidad

tanto de servicios como de recursos.

Asistir con el diagnóstico y la resolución del rendimiento y la capacidad como también

incidentes relacionados y problemas.

Evaluar el impacto de todos los cambios en el Plan de Capacidad y el

desempeño y capacidad de todos los servicios y recursos.

Garantizar medidas proactivas para mejorar el rendimiento de los servicios,

se implementan donde sea justificable hacerlo.

1. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI?

Mantener un conjunto de planes de continuidad del servicio de TI y planes de recuperación de TI que apoyen los planes generales de continuidad del negocio (BCP) de la organización.

Completa ejercicios regulares de Análisis de Impacto Comercial (BIA) para asegurar que todos los planes de continuidad se mantienen en línea con los cambios en los impactos comerciales y requisito.

Llevar a cabo ejercicios regulares de Análisis y Gestión de Riesgos, particularmente en conjunto con el negocio y la Gestión de Disponibilidad y procesos de gestión de seguridad, que gestionan servicios de TI dentro de un nivel acordado de riesgo comercial.

Brindar asesoramiento y orientación a todas las demás áreas del negocio y TI en

todos los problemas relacionados con la continuidad y la recuperación.

Asegurar que se pongan en marcha mecanismos apropiados de continuidad y recuperación para cumplir o superar los objetivos de continuidad comercial acordados.

Evaluar el impacto de todos los cambios en los planes de continuidad del servicio de TI y Planes de recuperación de TI.

Asegurar que las medidas proactivas para mejorar la disponibilidad de servicios sean

implementadas donde sea justificable el costo de hacerlo.

Negociar y acordar los contratos necesarios con los proveedores para la

visión de la capacidad de recuperación necesaria para soportar toda la continuidad como planes en conjunto con el proceso de Gestión de Proveedores.

1. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de la Seguridad de la Información?

Establecer un marco de gestión para iniciar y gestionar la información (seguridad en la organización).

Establecer una estructura organizativa para preparar, aprobar e implementar la

política de seguridad de la información

Asignar responsabilidades

Establecer y controlar la documentación

1. ¿Cuál es el objetivo del Proceso de Gestión de Proveedores?

Obtener valor por dinero de proveedores y contratos.

Asegurarse de que los contratos de respaldo y los acuerdos con los proveedores sean

alineado a las necesidades del negocio, y apoyar y alinearse con los objetivos acordados en SLR y SLA, en conjunto con SLM.

Gestionar relaciones con proveedores.

Gestionar el rendimiento del proveedor

Negociar y acordar contratos con proveedores y administrarlos a través de

su ciclo de vida.

Mantener una política de proveedores y un proveedor y contrato de apoyo

Base de datos (SCD).