

16 • Nov • 2022

- Evidencia por día del congreso por ponencia

## OBJETIVO DE LA UNIDAD.

- Identifica la función de los marcos de referencia para la gestión de servicios de TI e identificar las coincidencias y diferencias en la administración de sistemas de información y servicios de tecnologías de información.

## TEMA 3.1 Las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI.

### 3.3.1 Riesgo y conformidad.

- Referida a la incertidumbre del resultado.

- Gestión del riesgo

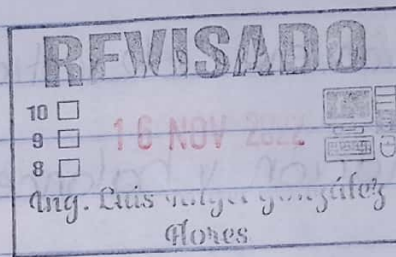
- 3 tipos de riesgos según ITIL.

- Contrato.

- Diseño.

- Operativos.

- Mercado.



### 3.1.2 Cambios

- Gestor de cambio: Administrar todos los documentos que autorizan los cambios en la infraestructura de TI.

- Asegura la aplicación de estándares, procedimientos para la atención de los cambios.

- Cambios organizados → organización fuera de control.

» Aprobación y planificación.

de gestión

## Las 7 R de los cambios.

¿Quién requiere el cambio?

¿Cuál es la razón del cambio?

¿Cuál es el Retorno esperado del cambio?

¿Cuáles son los riesgos implicados en el cambio?

¿Cuáles son los Recursos necesarios para realizar el cambio?

¿Quién es responsable de la construcción, prueba e implementación del cambio?

¿Cuál es la relación entre este y otros cambios?

## 3.13 Información y balance de tecnología.

- TI enfocada a la recolección de información
- Enfocada a la innovación en los procesos de negocio.

## 3.2.4 Operaciones

- |           |              |               |
|-----------|--------------|---------------|
| • Accesos | • Incidentes | • Cambios.    |
| • Eventos | • Problemas  | • Producción. |