

## Implementación de las Mejores Prácticas Basadas en ITIL (Curso 1)

CA 37

Mtra. Yolanda Angelina Altamirano Sánchez

20 al 27 de septiembre de 2011



DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA Y A DISTANCIA

Universidad Nacional Autónoma de México

# Un taller sobre ITIL



## BIENVENIDA

- ▶ Presentación
- ▶ Propósito del curso
- ▶ Agenda de sesiones
- ▶ Estrategia pedagógica



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

2



## Acerca de los facilitadores

MTIA. Yolanda Angelina Altamirano Sánchez

M. en Tecnologías de Información y Administración por ITAM y ENSTB (Francia).  
Certificada por el PMI como PMP, amplia trayectoria en consultoría y asesoría a  
directivos de organizaciones privadas y públicas. Directora de la firma de  
consultoría Lösung Chokmah [www.solucionessabias.com](http://www.solucionessabias.com)

Conferencista internacional en congresos globales sobre administración de  
proyectos, ética y negocios en Chile, Cancún, Francia y Australia así como en  
Congresos Académicos en México para Universidades Públicas y Privadas

Coordinadora académica del diplomado de Administración de Proyectos acorde a  
estándares internacionales en la UNAM y catedrática en la Maestría de Dirección  
de Proyectos del UNITEC, Directora del Programa de Diplomado La Consultoría de  
Empresas de la OIT del Centro de Excelencia de Lösung Chokmah

Autora de publicaciones sobre administración de proyectos y negocios.

Fundadora del Parque Financiero IMPULSA, el primero en su tipo en  
Latinoamérica (Brinda educación financiera para niños, adolescentes y  
universitarios)

3





## Estrategia Pedagógica

## Estrategia Pedagógica



Usando el esquema de socialización del conocimiento con una participación sinérgica de acción y participación total, que también enriquece mayormente las vivencias y conocimientos teóricos, al reconocer y compartir sus propias experiencias con sus facilitadores de sesión. El identificar y compartir conocimientos y experiencias es la base y riqueza del curso, para tal propósito cada sesión estará dividida en tres partes:





## ITIL: Information Technology Infrastructure Library

## Contenido

---

- ▶ Introducción
- ▶ Conceptos y terminología
- ▶ La necesidad de una cultura de servicio
- ▶ La gestión de servicios en TI
- ▶ El ciclo de vida de los servicios
- ▶ Estrategia del servicio
- ▶ Diseño del servicio
- ▶ Transición del servicio
- ▶ Operación del servicio
- ▶ Mejora continua del servicio
- ▶ Funciones, proceso y roles



# ¡Comencemos!



# 1. Introducción

AP\_LCH\_ALTAMIRANO

9

## Introducción

---

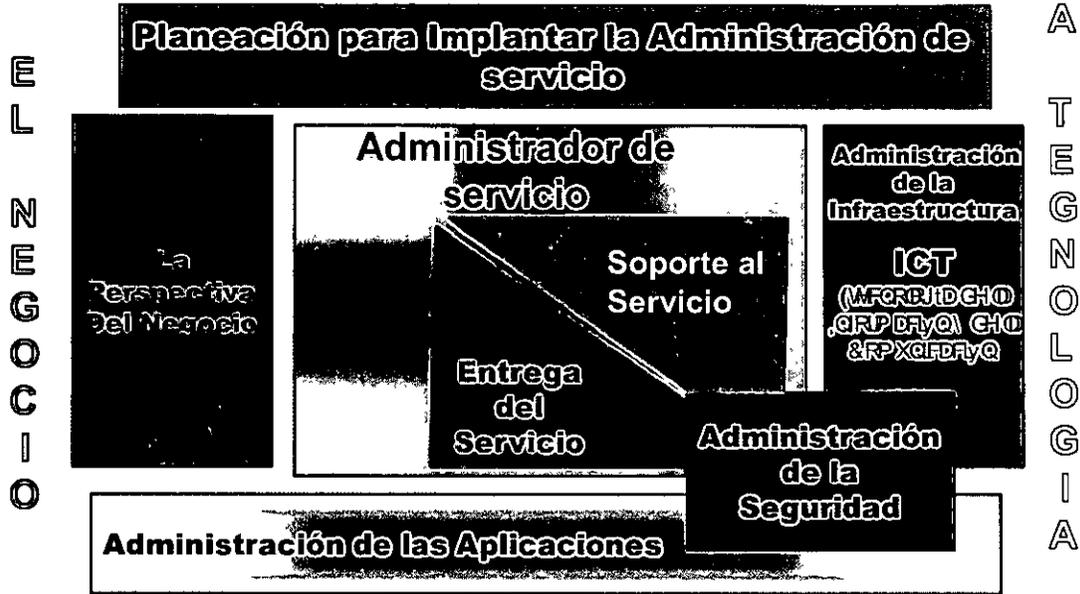
### **ITIL: Information Technology Infrastructure Library**

(Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información)

- Conjunto de mejores practicas con un enfoque hacia los procesos de la administración de los servicios TI
  
- Enfoque de calidad eficacia y eficiencia sistema de información

# Introducción

Conjunto de libros de ITIL



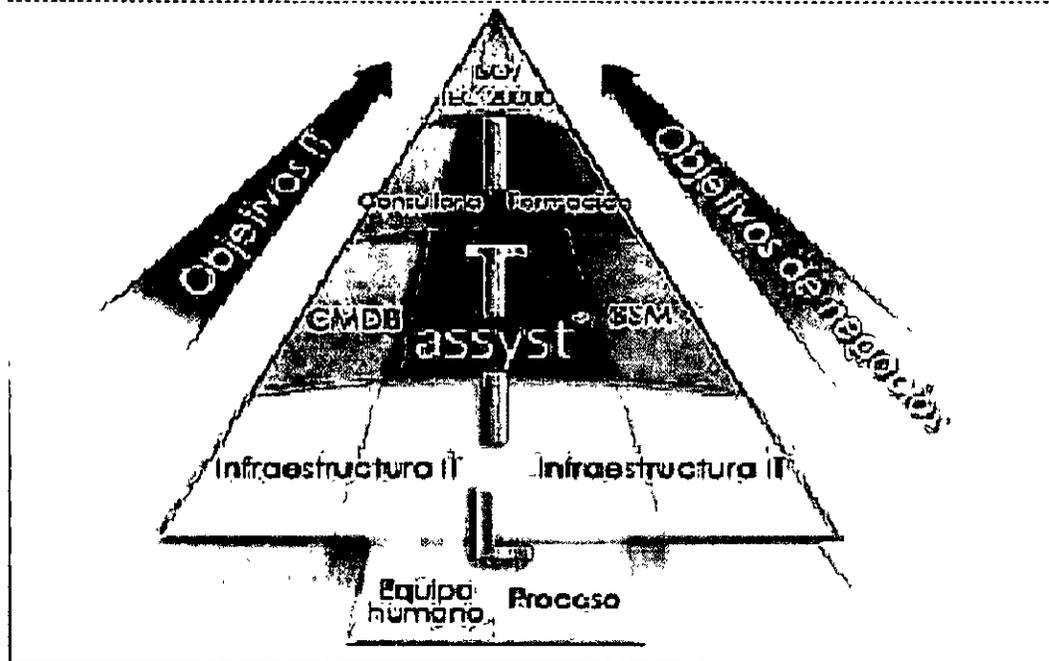
# Introducción

## Objetivo

Proveer un conocimiento básico (Teoría y conceptos) de los componentes de soporte al Servicio y Entrega del Servicio

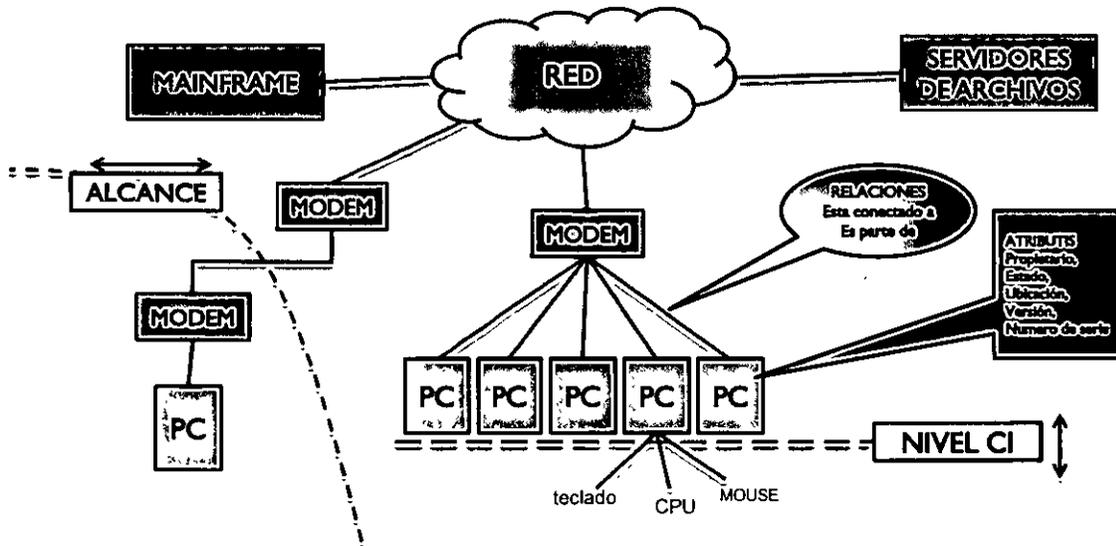


# Introducción

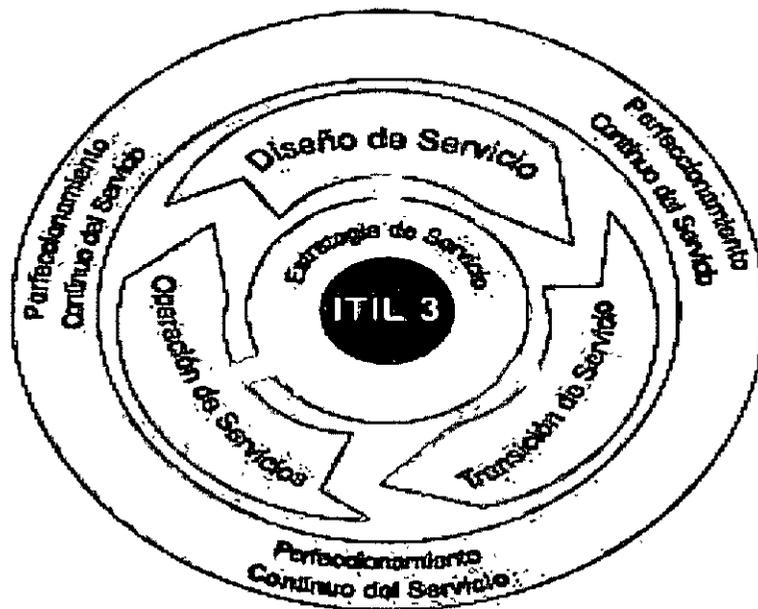


# Introducción

## Ejemplo CLs Hardware



# Introducción



# Introducción

## Glosario

- ICT.- Tecnología de la Información
- CMDB.- Base de Datos de la Gestión de la Configuración



▪ BSM.- Business service management (Negocio de gestión de servicios)

▪ ISO.- International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización)

▪ IEC.- International Electrotechnical Commission (Comisión Electrotécnica Internacional)





## 2. Conceptos y Terminología

AP\_LCH\_ALTAMIRANO

17

## Conceptos y Terminología

### Términos y Conceptos clave

- Un servicio TI
  - ¿Administración de sistema o administración de servicio?

- Política >> Proceso >> Procedimiento
  - Estratégico >> Táctico >> Operacional

Niveles de  
IP SDP HODFyO



- Modelo Genérico de un proceso
  - Componentes de un proceso: controles, actividades, habilitadores y administración del proceso

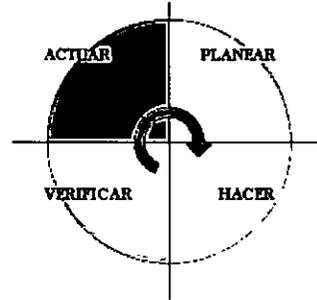
Controladores > Dueños > Objetivos > KPI

IT pMIEDV

# Conceptos y Terminología

...Términos y Conceptos clave

- El ciclo de Deming, Aseguramiento de la calidad y control de la calidad
  - Planear, Hacer, Verificar, Actuar
- Modelo de Mejora de Proceso
  - Las cuatro preguntas



# Conceptos y Terminología

## Servicio

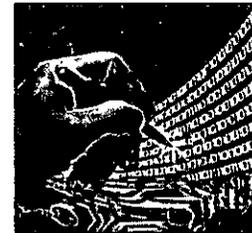
Actividades que realizan un operante para satisfacer la necesidad de un cliente, dispuesto a pagar por la satisfacción a esa necesidad.

## TI. Menú

Implicación de componentes para ofertar los servicios Eje.

HW> SW> BD> APP> LAN> WAN> DOC> email

Disponibilidad de la  $\frac{M}{HWN}$  % disponibilidad = email



## Conceptos y Terminología

---

- Políticos y procedimientos para operar
- Administración del servicio
- Político estratégico
- Procesos táctico
- Procedimiento operacional



### 3. La necesidad de una cultura de servicio

# La necesidad de una cultura de servicio

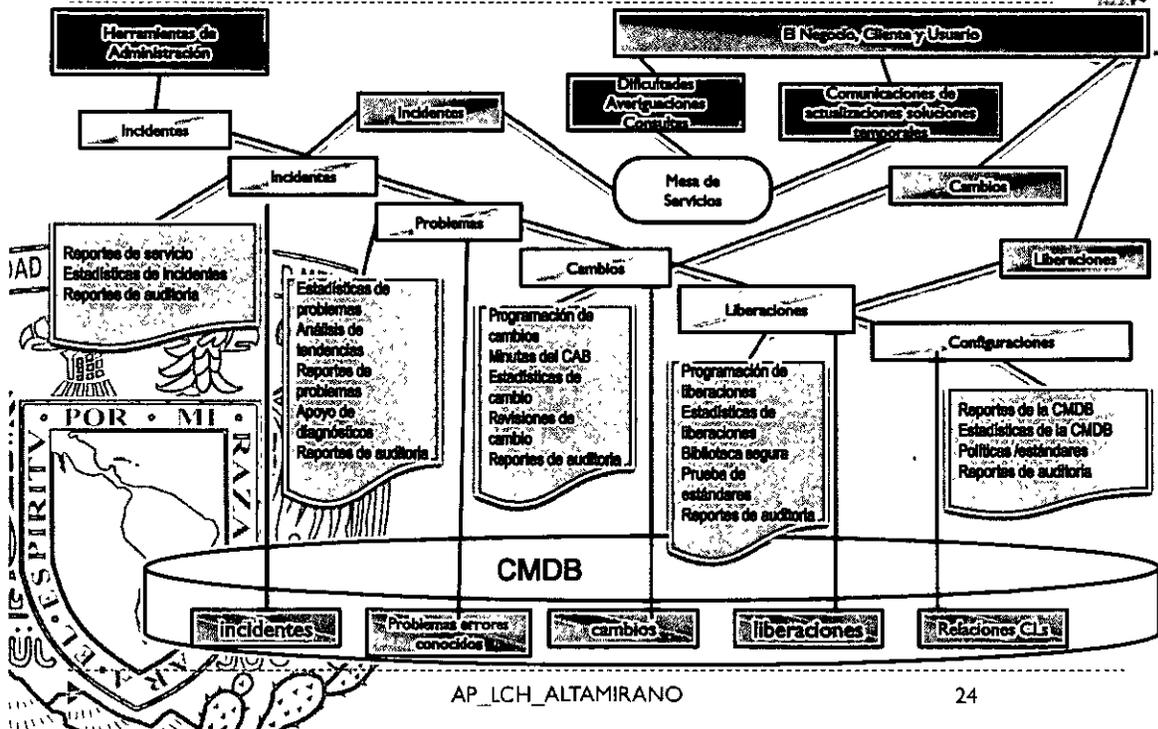


Es una disciplina basada en procesos, enfocada en alinear los servicios de TI proporcionados con las necesidades de las empresas, poniendo énfasis en los beneficios que puede percibir el cliente final.



[http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_de\\_servicios\\_de\\_tecnolog%C3%ADas\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_servicios_de_tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n)

# La necesidad de una cultura de servicio

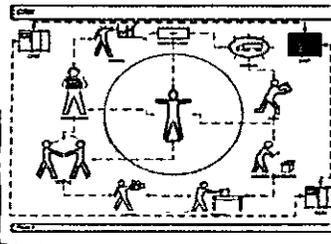


# La necesidad de una cultura de servicio



## Cultura de servicio

Para lograr la orientación del cliente es necesario que cada uno de los colaboradores de la empresa tengan en mente, siempre, que su gestión debe tener algún nexo con la identificación y satisfacción de alguna necesidad del cliente final de los productos y/o servicios de la misma.



<http://rpdospuntocero.blogspot.com/2009/11/hacia-una-cultura-de-servicio-al.html>

AP\_LCH\_ALTAMIRANO

25

# La necesidad de una cultura de servicio



Esto es, crear una cultura de servicio en todas las áreas. Para ello es necesario tener como prioridades:

- Capacitar al personal para atender adecuadamente las necesidades de los clientes
- Crear conciencia en la empresa sobre las consecuencias que puede traer para la misma la insatisfacción de los clientes (impacto en la reputación corporativa y, por consecuencia, en el negocio)
- Diseñar e implantar procedimientos para atender solicitudes de los clientes



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

26

# La necesidad de una cultura de servicio



...Esto es, crear una cultura de servicio en todas las áreas. Para ello es necesario tener como prioridades

- Crear incentivos para el personal que atiende a los clientes



- Crear mecanismos de retroalimentación para medir la satisfacción de los clientes

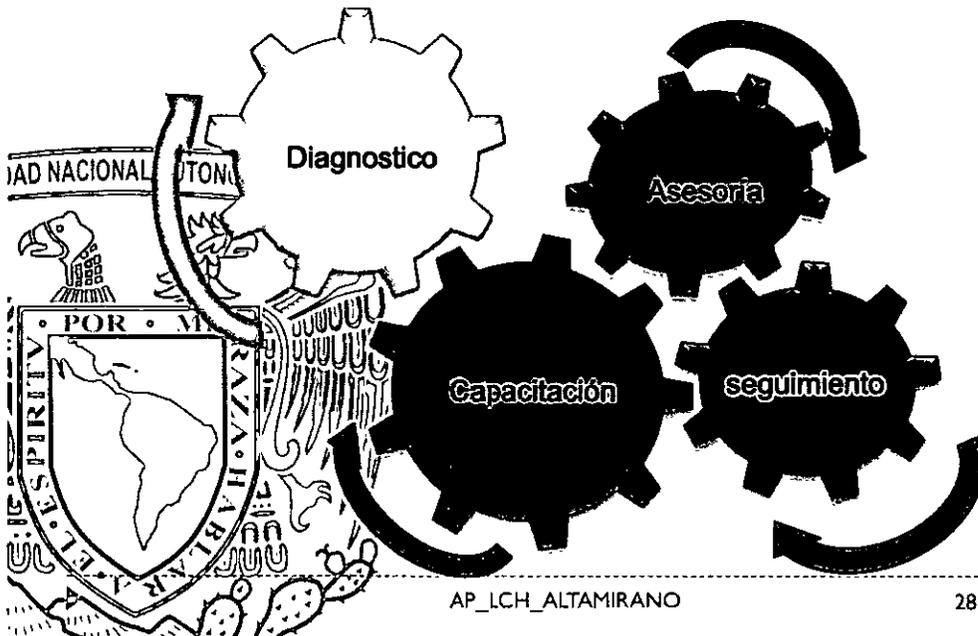
- Dar puntual seguimiento a las quejas u observaciones de los clientes



# La necesidad de una cultura de servicio



Cultura de Servicio al Cliente



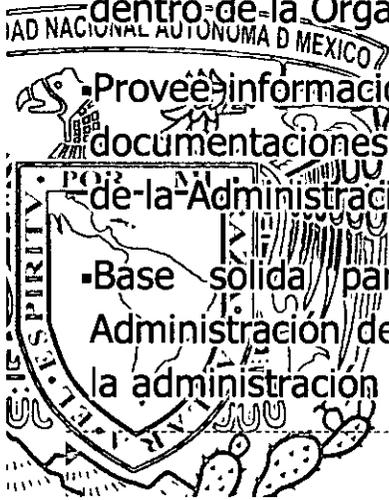
# La necesidad de una cultura de servicio



## Administración de Configuración

### Objetivo

- Contabilizar todos los activos de TI y las configuraciones dentro de la Organización y sus Servicios
- Proveer información confiable de las configuraciones y sus documentaciones para soportar todos los demás procesos de la Administración de procesos.
- Base sólida para la administración de Incidentes la Administración de problemas, administración de cambios y la administración de liberación.



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

29



DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA Y A DISTANCIA

## 4. La gestión de servicios en TI

AP\_LCH\_ALTAMIRANO

30

# La gestión de servicios en TI



## Administración de servicios de TI

Se relaciona con la entrega y el soporte de los servicios TI que se adecuen con los requerimientos de negocios de su organización.



Administración de todos los servicios ofrecidos por TI a los clientes. Incluye todos los procesos de soporte al servicio y entrega del servicio

# La gestión de servicios en TI



## Administración de nivel de servicios

- Mejorar la calidad del servicio TI a través de un ciclo constante de acuerdo, monitoreo y generación de reportes para satisfacer los objetivos

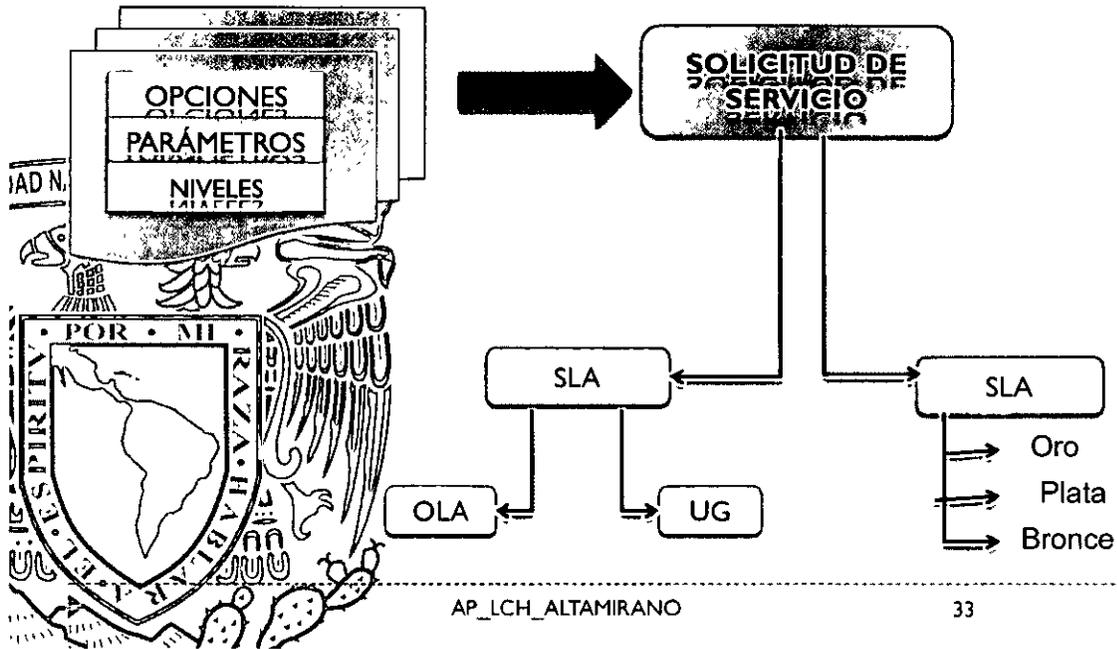


Involucra tanto al cliente como al proveedor de servicios

# La gestión de servicios en TI



## El catalogo de servicios



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

33

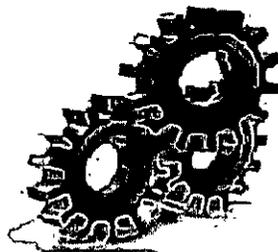
# La gestión de servicios en TI



## La Mesa de Servicio

Es una función crucial para el concepto de administración de Servicios.

La mesa de servicios esta orientada al cliente y esta construida por personas con conocimientos técnicos, al tanto del negocio y con habilidades para las relaciones interpersonales.



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

34

# La gestión de servicios en TI



Modelos de mesas de servicio .-

- Local – para satisfacer la necesidades locales del negocio tomando las llamadas de los usuario.



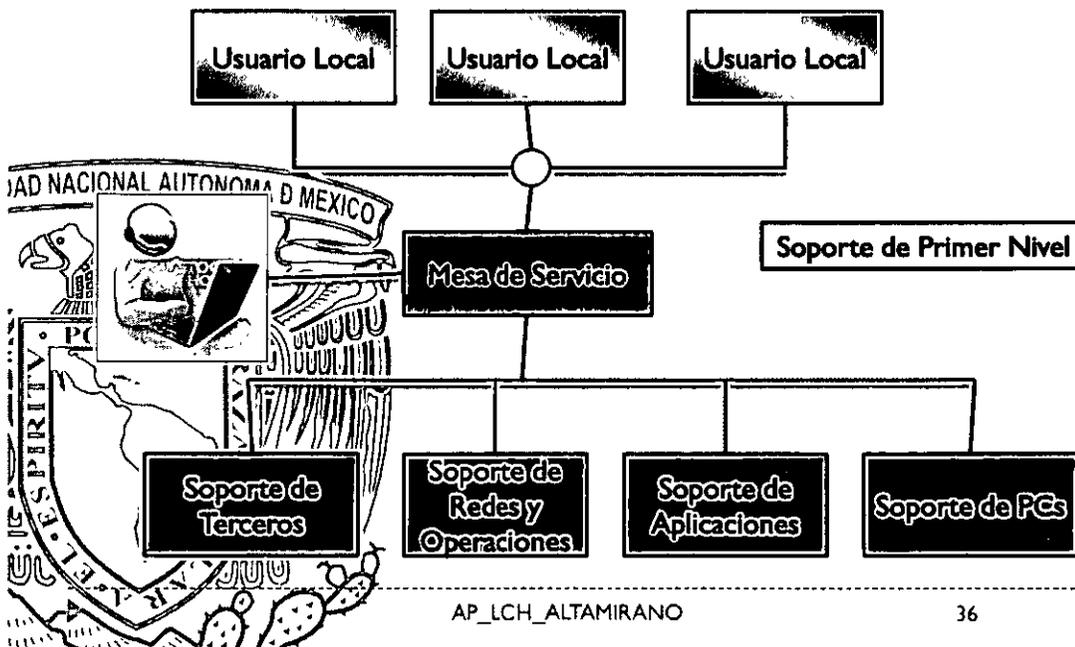
▪ Centralizada – aceptando llamadas de usuarios de múltiples ubicaciones.

▪ Virtual – puede estar ubicada y se puede acceder a la misma desde cualquier ubicación en el mundo

# La gestión de servicios en TI

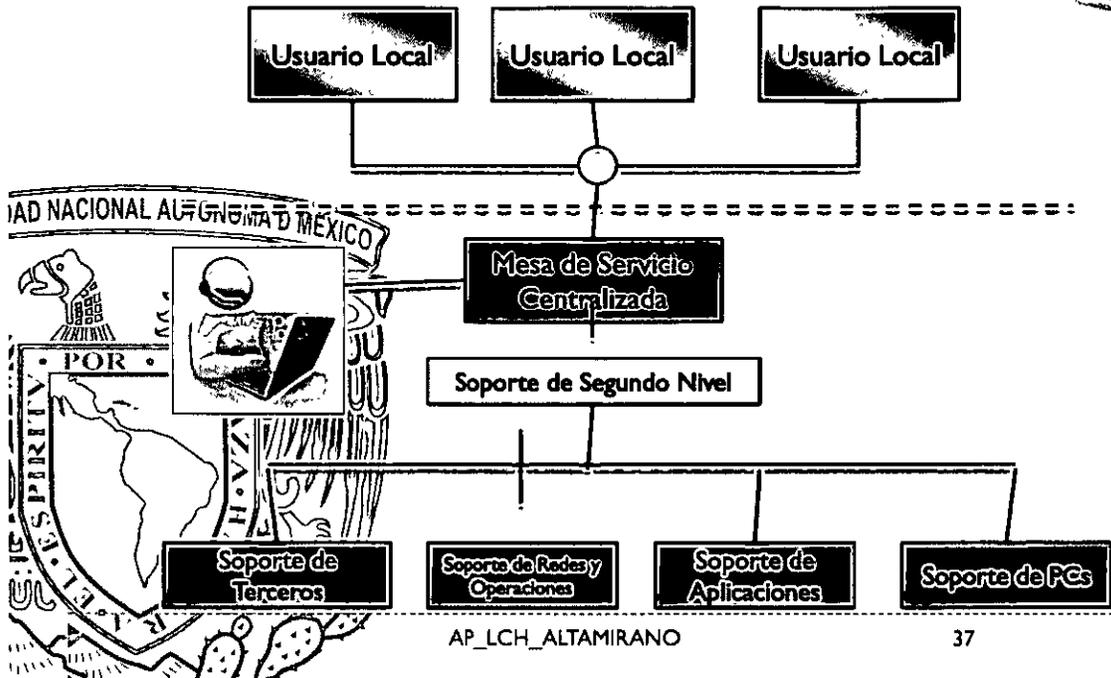


Mesa de Servicio Local



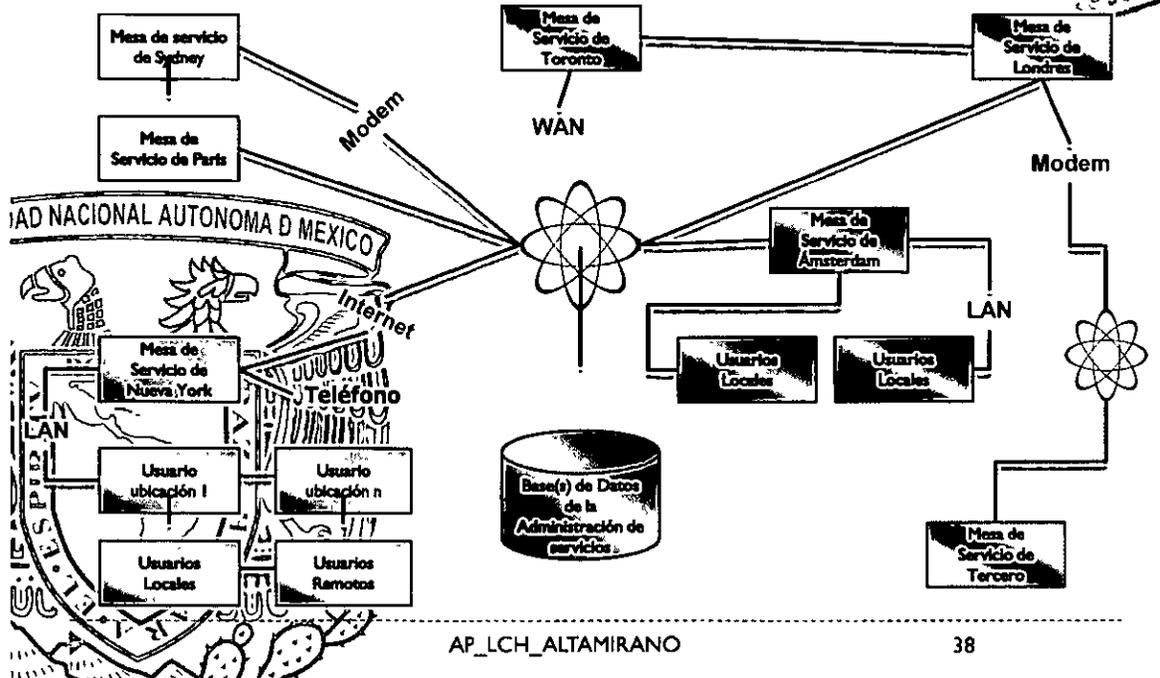
# La gestión de servicios en TI

## Mesa de Servicios Centralizada



# La gestión de servicios en TI

## Mesa de Servicios Virtual



# La gestión de servicios en TI



## Actividades de la Mesa de Servicios

- Recibir llamadas, vinculo de primer nivel con el cliente
- Registrar y dar seguimiento a las fallas y solicitudes de



- Evaluación inicial, intento de solución o escalamiento, basándose en los niveles de servicio acordados
- Monitorear los procedimientos de escalamiento, basándose en los niveles de servicio acordados
- Monitorear los procedimientos de escalamiento

# La gestión de servicios en TI



- Administrar el ciclo de vida



# La gestión de servicios en TI

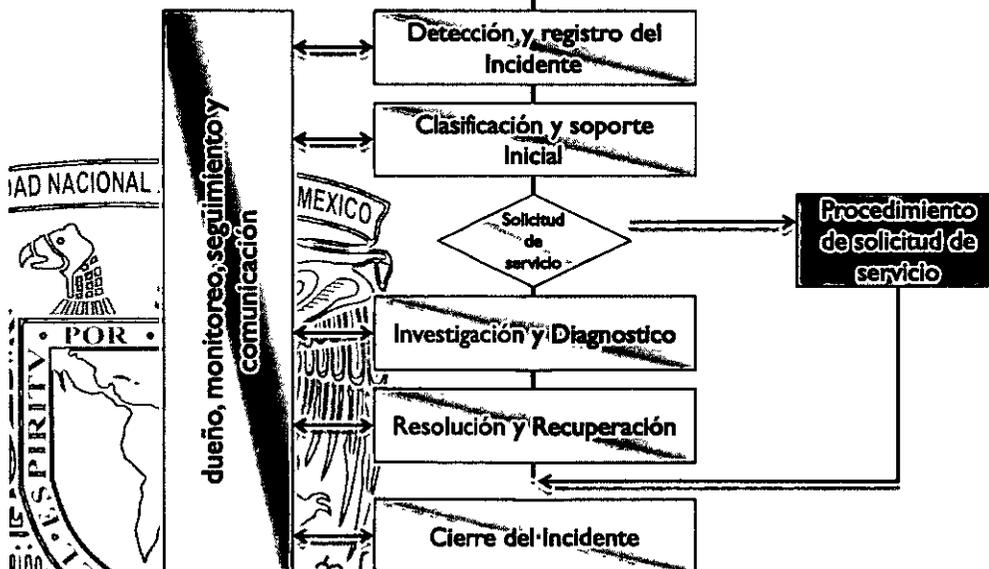
## Administración de Incidentes

Es garantizar que se mantengan los niveles de servicio de alta calidad y que la disponibilidad del servicio corresponda con los requisitos de los clientes

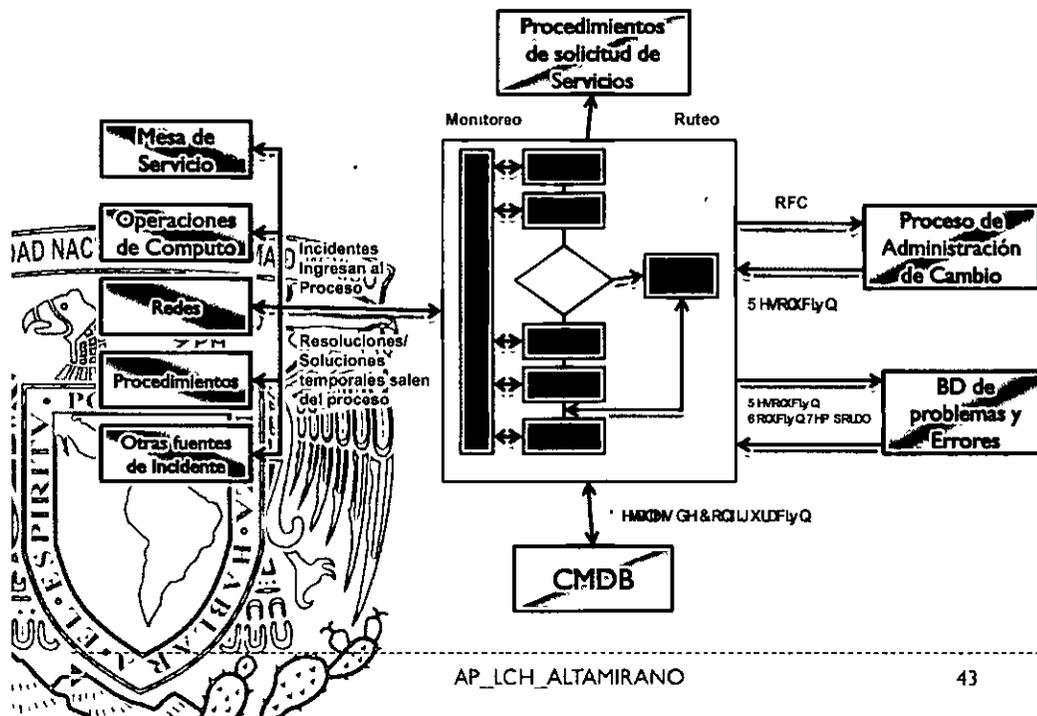


# La gestión de servicios en TI

## Actividades Administración de Incidentes



# La gestión de servicios en TI



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

43

# La gestión de servicios en TI



## Integración del proceso de Administración de Incidentes

Los incidentes entran al proceso a través de varias aéreas tales como administración de redes, desde usuarios vía la Mesa de Servicios y/o desde Operaciones de Computo.



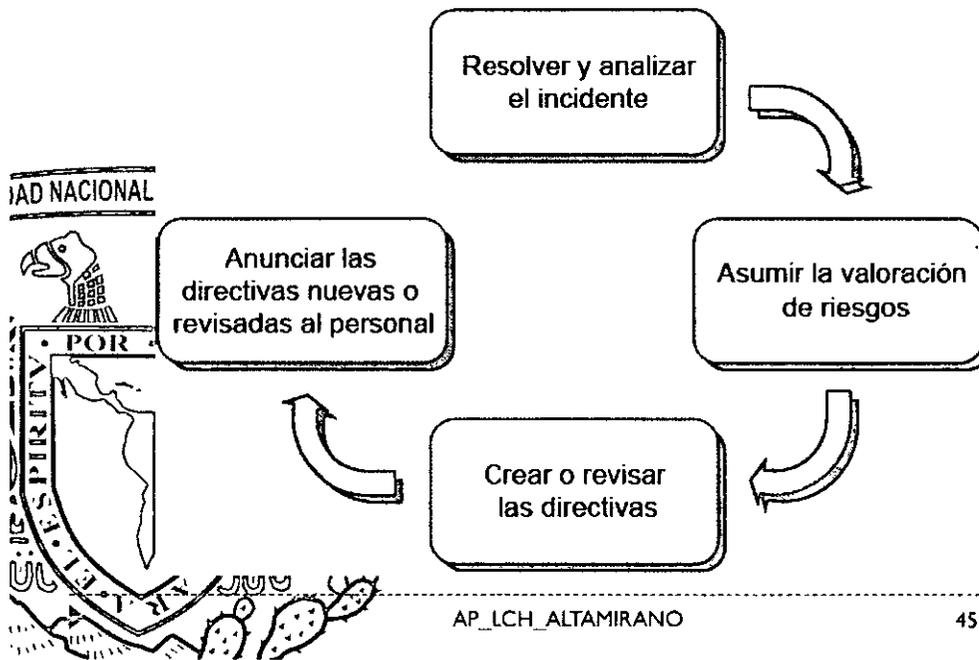
AP\_LCH\_ALTAMIRANO

44

# La gestión de servicios en TI



## Administración de Incidentes



# La gestión de servicios en TI



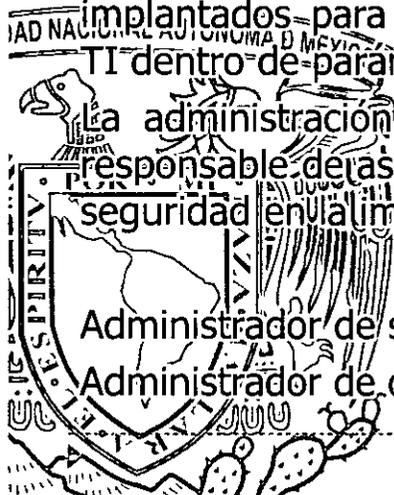
## Administración de la seguridad TI

El objetivo principal de la seguridad de TI es tener una seguridad balanceada con controles justificables implantados para asegurar la continuidad de los servicios TI dentro de parámetros seguros

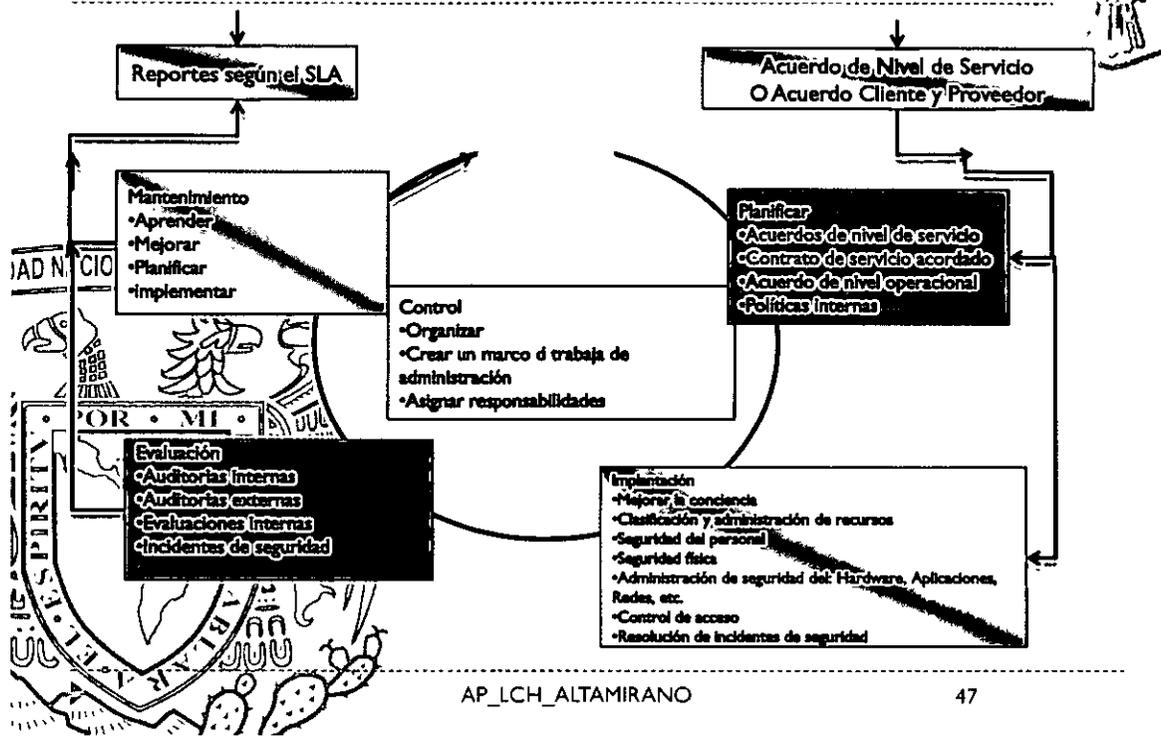
La administración de la seguridad puede ser vista como responsable de asegurar la compatibilidad con la política de seguridad en la implantación de nuevos servicios de TI.

Administrador de seguridad: políticos

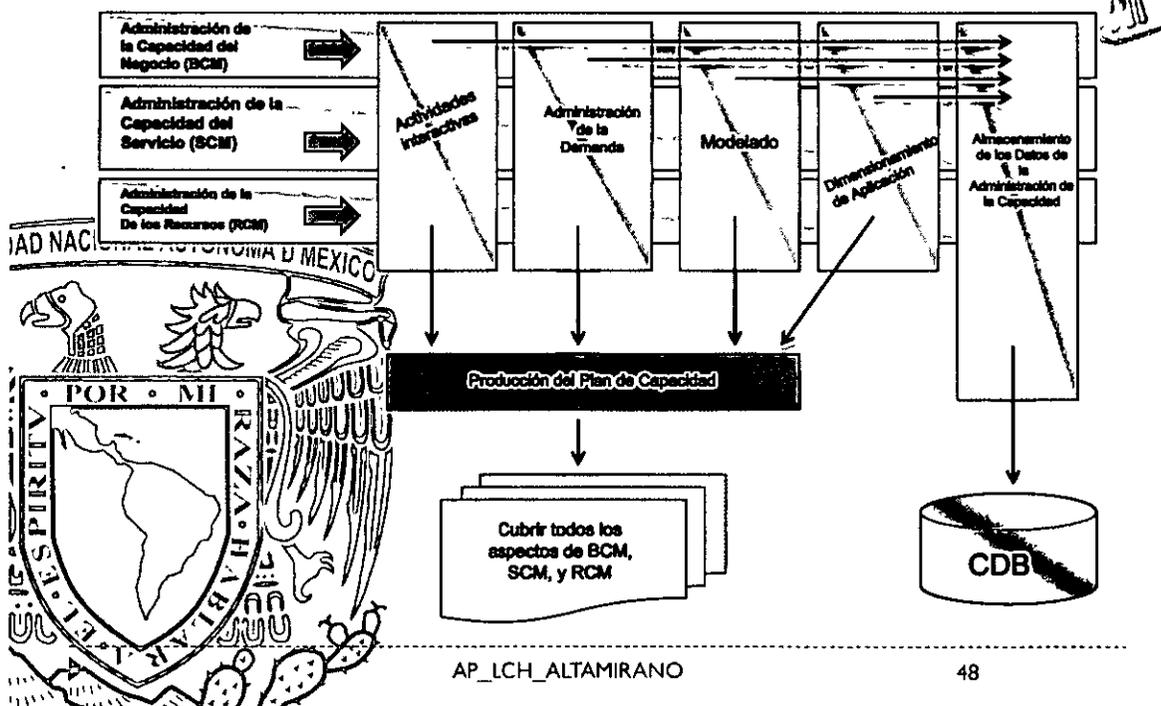
Administrador de disponibilidad: los pone en su sitio



# La gestión de servicios en TI



# La gestión de servicios en TI





## 5. El ciclo de vida de los servicios

### El ciclo de vida de los servicios

#### Registro de los estados del ciclo de vida



El reporte de todos los datos actuales e históricos que se relacionan con cada una CI a lo largo de su ciclo de vida.

Permite el seguimiento a los cambios en los CIs y sus registros por ejemplo,

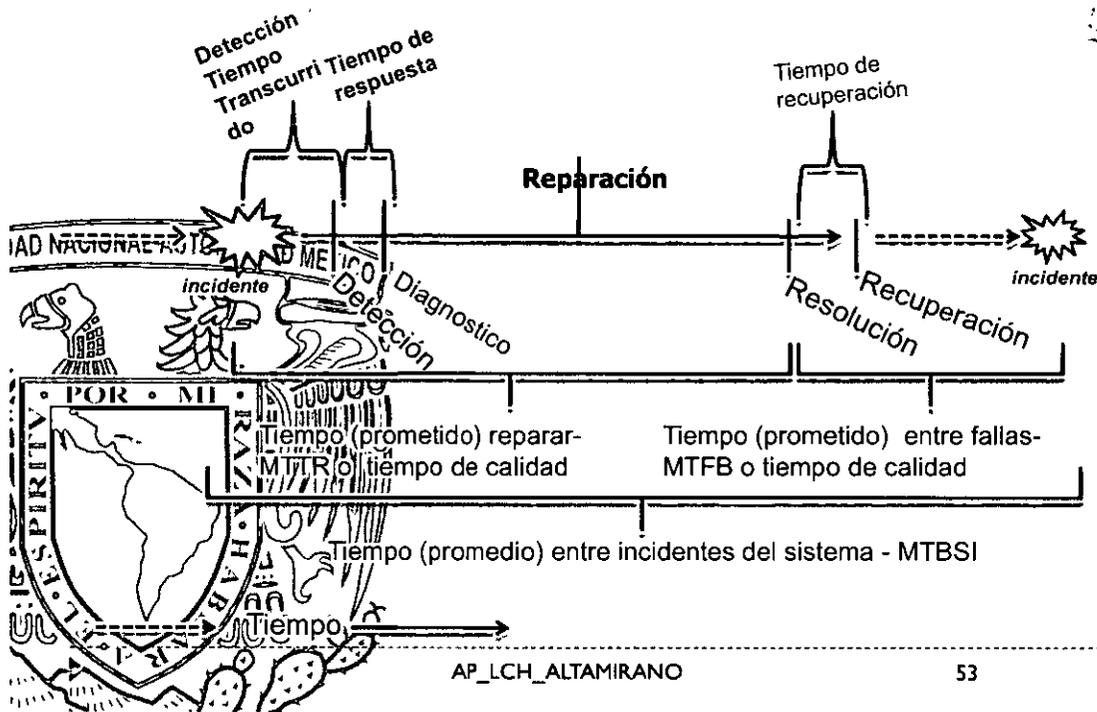


Seguimiento de un estado de un CI de un estado a otro: desarrollo, prueba, producción, retiro.



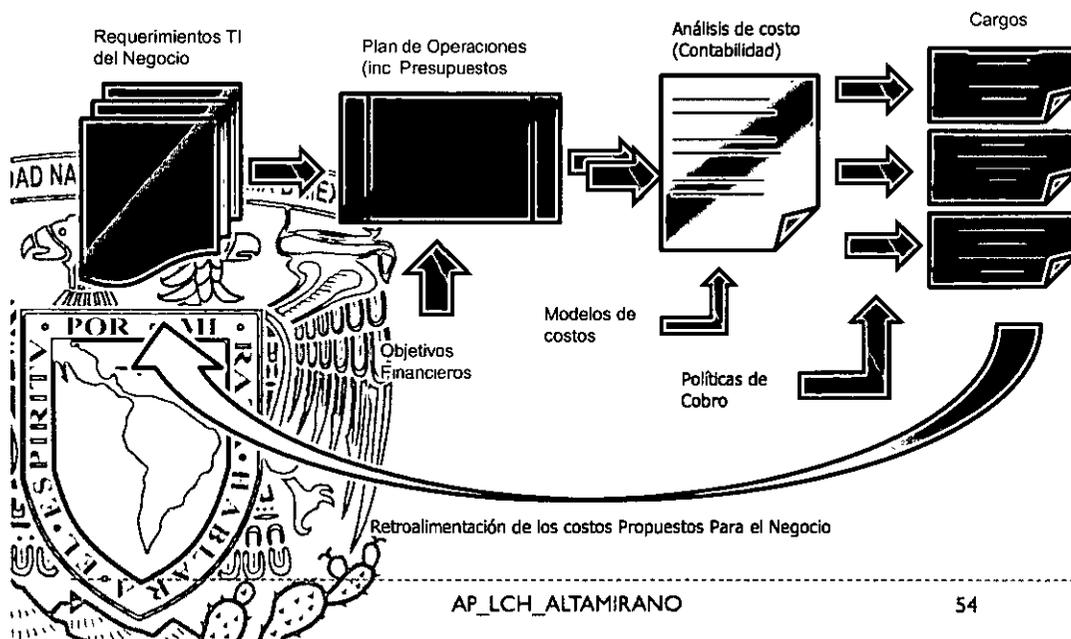
# El ciclo de vida de los servicios

## Ciclo de vida del Incidente

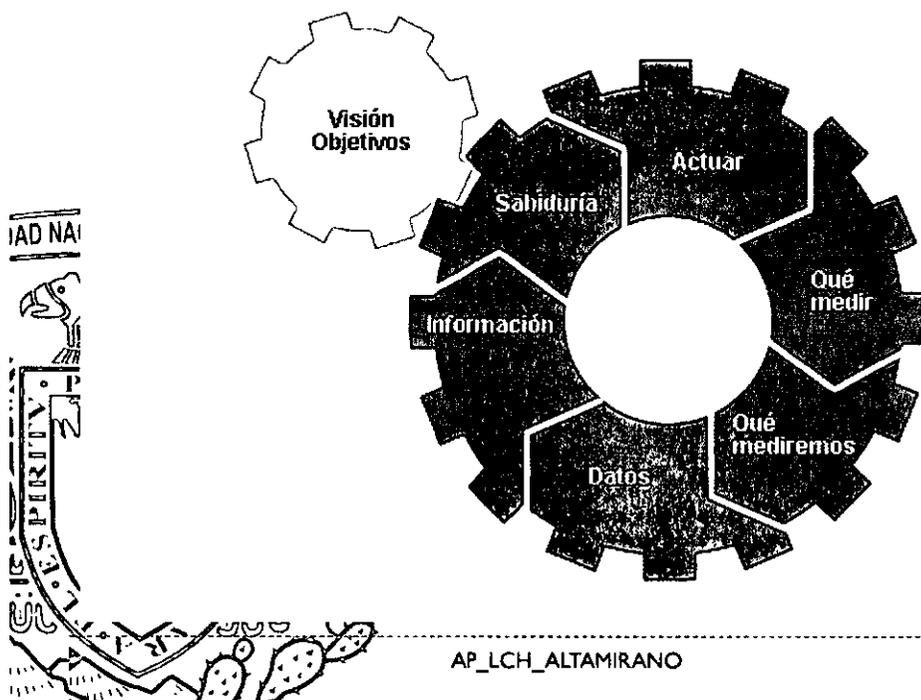


# El ciclo de vida de los servicios

## Ciclo Financiero TI



# El ciclo de vida de los servicios



DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA Y A DISTANCIA

## 6. Estrategia del servicio

# Estrategia del servicio

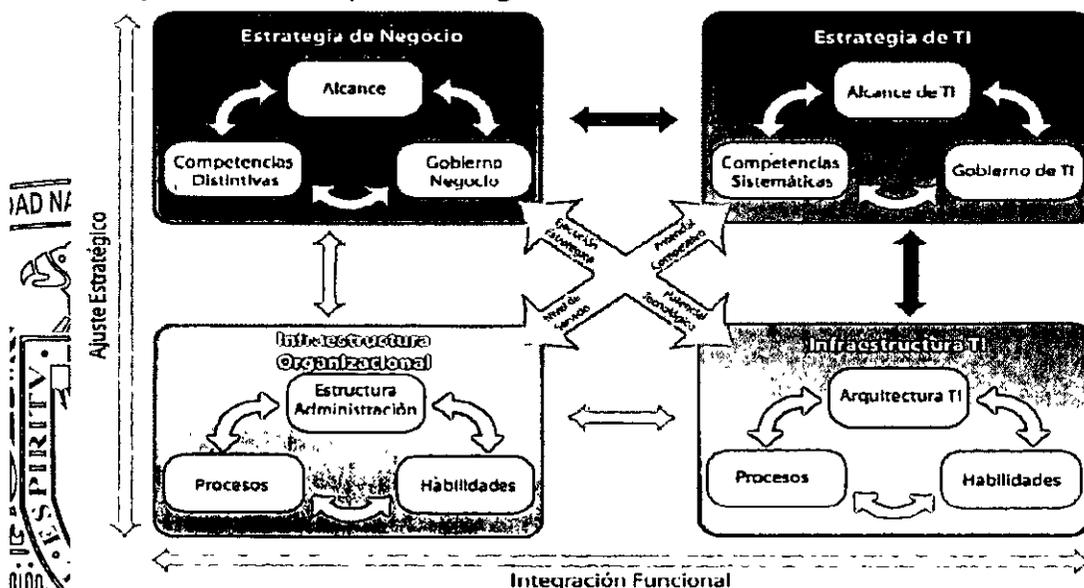
## Requerimiento y Estrategia

Esta etapa brinda los fundamentos para ITSCM y es crítica para determinar que tan bien una organización sobreviviría a una interrupción del negocio o a un desastre, y los costos en los que incurriría.



# Estrategia del servicio

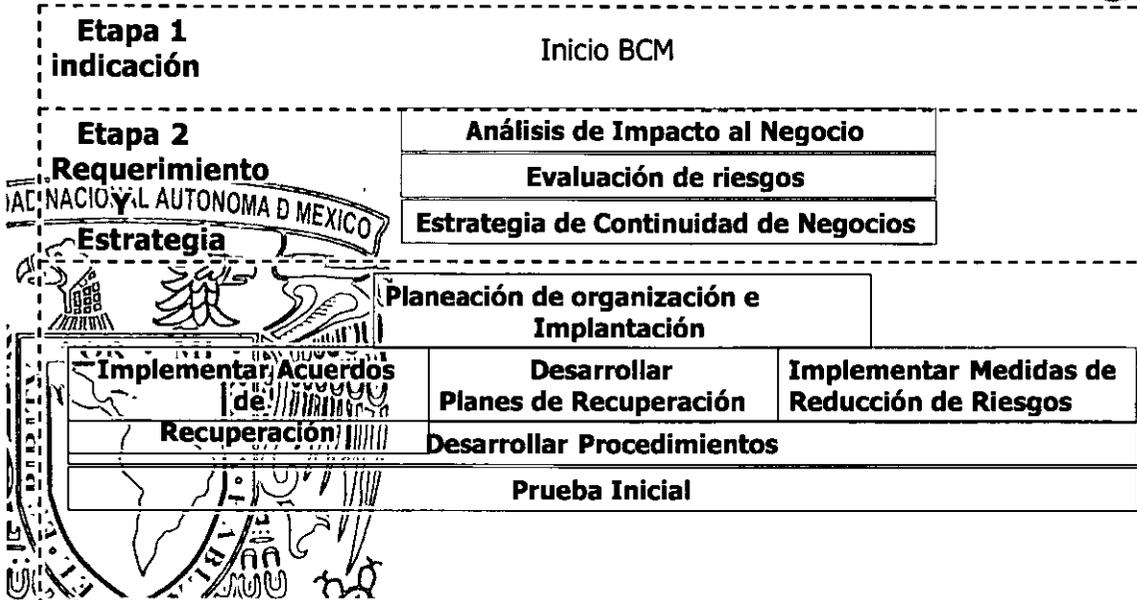
## Requerimiento y Estrategia



# Estrategia del servicio



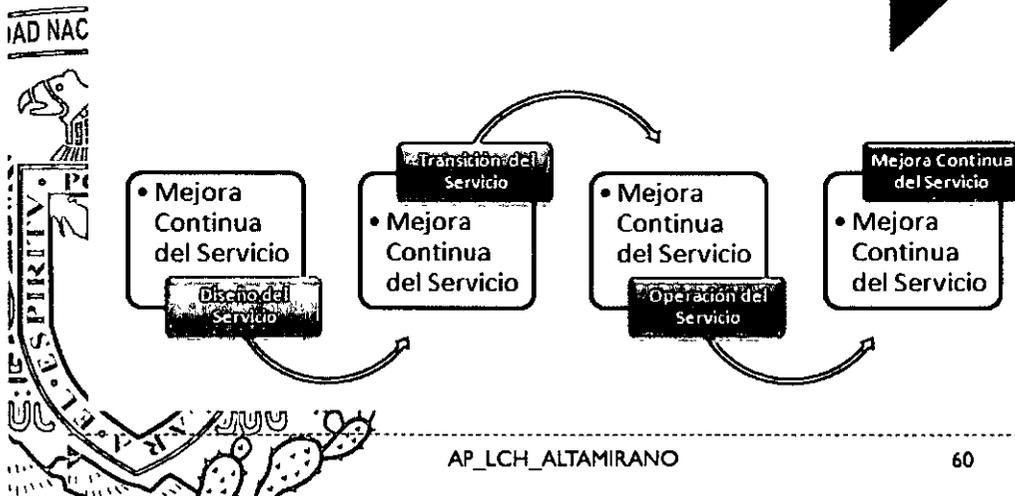
## Requerimiento y Estrategia



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

59

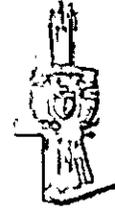
# Estrategia del servicio



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

60

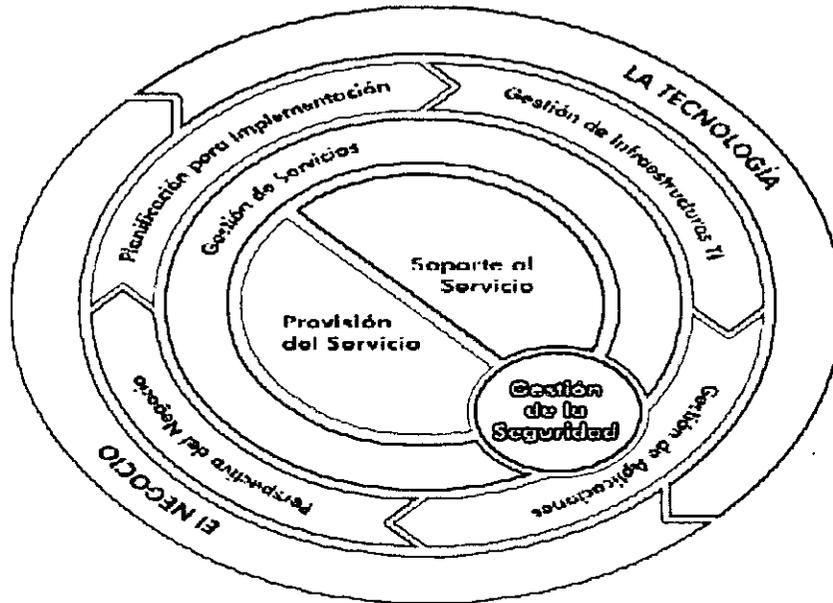
# Estrategia del servicio



AD NACIO



POR



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

61

# Estrategia del servicio



## Fase de Estrategia del Servicio

AD NACIO



POR



- ▣ Gestión Financiera
- ▣ Generación de la Estrategia
- ▣ Gestión de la Demanda
- ▣ Gestión de la Cartera de Servicios (SPM)

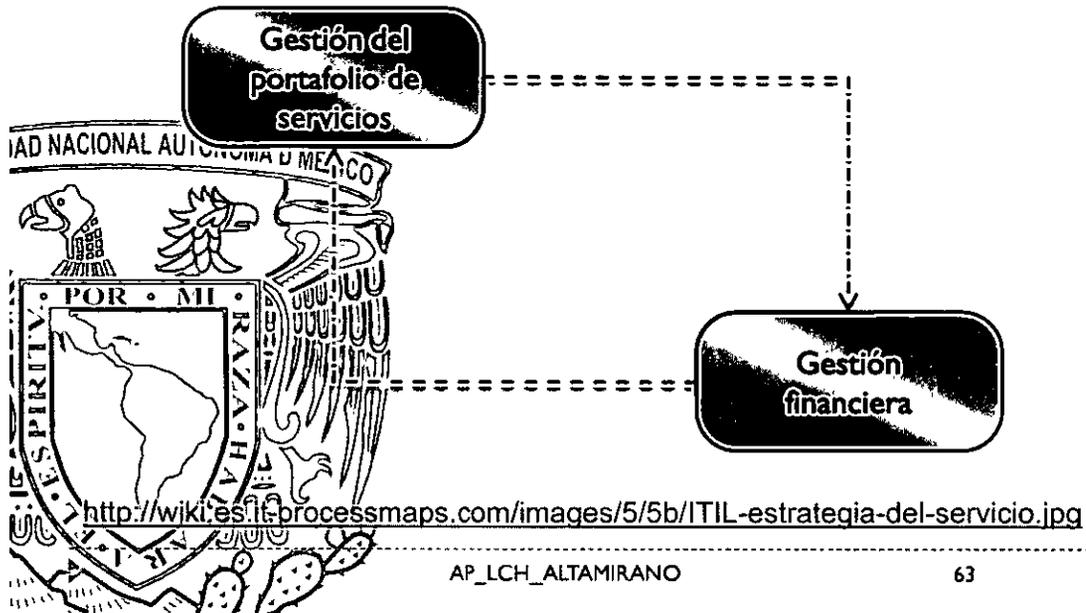


AP\_LCH\_ALTAMIRANO

62

# Estrategia del servicio

## Procesos ITIL: Estrategia del Servicio



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

63



**DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA Y A DISTANCIA**

## 7. Diseño del servicio

AP\_LCH\_ALTAMIRANO

64

# Diseño del servicio



## Objetivo

- El alcance de la Administración de la disponibilidad cubre le diseño, la implementación la medición y la administración de la disponibilidad de la infraestructura TI.

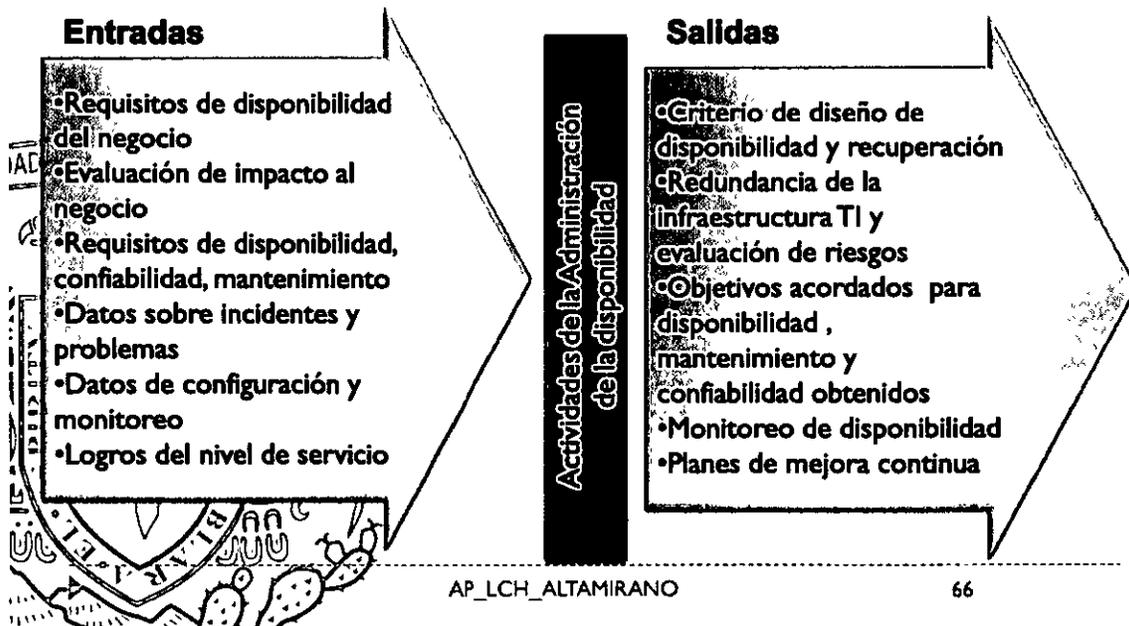


Diseña técnicamente los servicios

# Diseño del servicio



## Entadas y Salidas





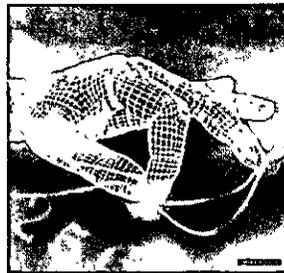
# Diseño del servicio



## Actividad de Diseño

### Diseño para disponibilidad .-

Esta etapa esta relacionada con el diseño técnico de la infraestructura de Ti y el alineamiento de los proveedores internos y externos necesarios para alcanzar los requisitos de disponibilidad para un servicio TI.



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

69

# Diseño del servicio



## Diseño para recuperación .-

Esta etapa esta relacionada con los puntos necesarios de diseño que aseguran que en caso de falla de un servicio TI el servicio puede ser establecido a su operación normal de negocios tan rápido como sea posible.



| Sitio    | Costo      | Equipo HW   | Telecoms     | Tiempo Setup | Local   |
|----------|------------|-------------|--------------|--------------|---------|
| Cold     | Bajo       | Nada        | Nada         | Largo        | Fijo    |
| Warm     | Medio      | Parcial     | Parcial/Full | Medio        | Fijo    |
| Hot      | Medio/Alto | Completo    | Completo     | Corto        | Fijo    |
| Mobile   | Alto       | Dependiente | Depend.      | Depend.      | No Fijo |
| Mirrored | Alto       | Completo    | Completo     | Nada         | Fijo    |

### Estrategias de recuperación

<http://cursositil.com/>

AP\_LCH\_ALTAMIRANO

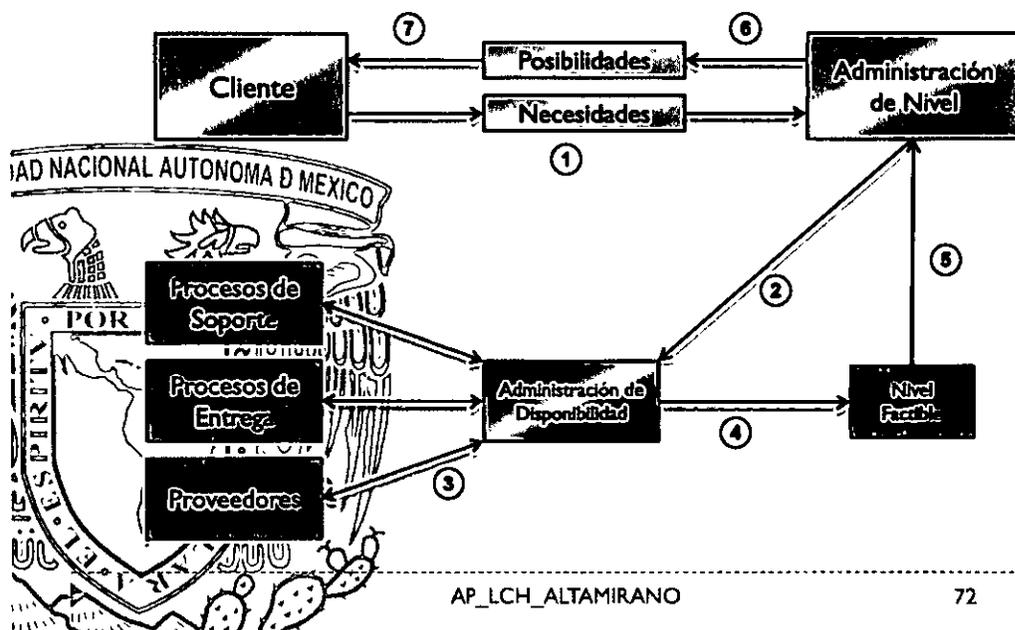
70



## 8. Transición del servicio

## Diseño del Servicio

### Relaciones de Disponibilidad

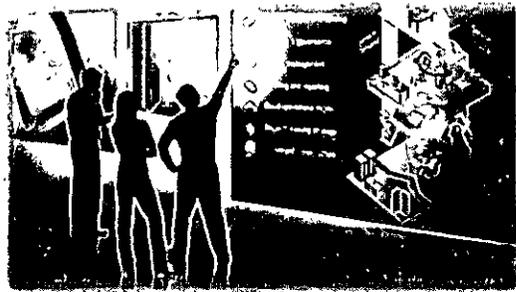


# Transición del servicio



## Objetivo

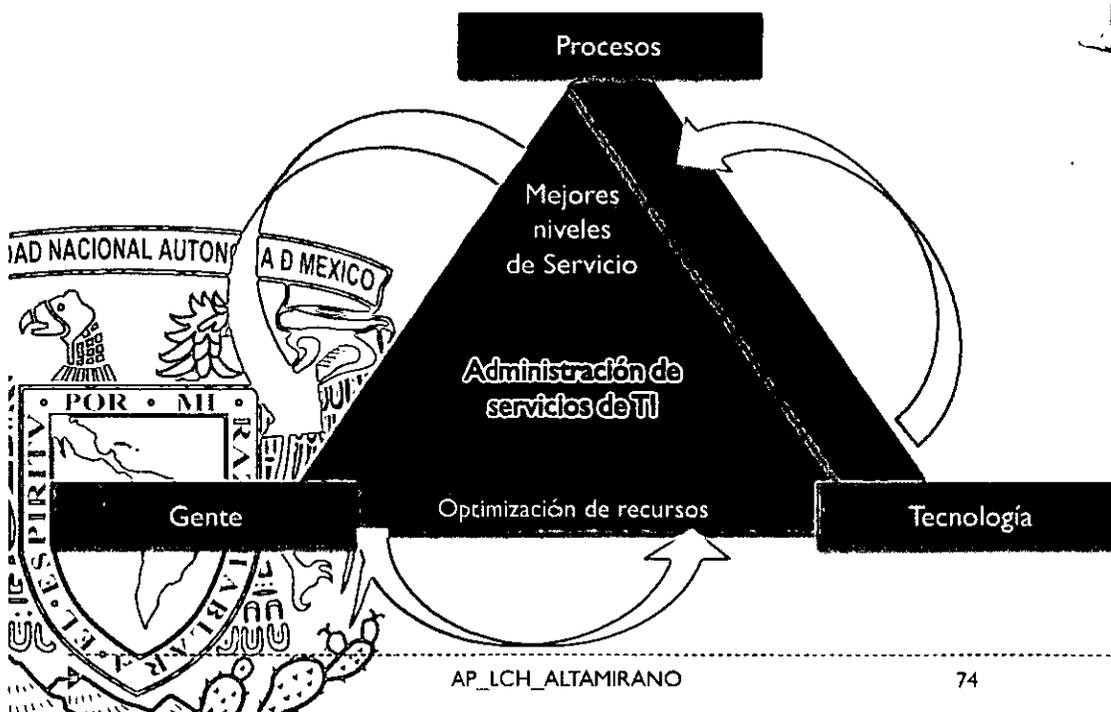
Mantener y mejorar la calidad del servicio TI a través de los ciclos constantes de acuerdo , monitoreo y generación de reportes para satisfacer los objetivos de negocios del cliente



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

73

# Transición del servicio



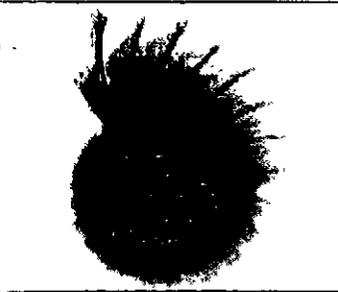
AP\_LCH\_ALTAMIRANO

74

## Transición del servicio



Desarrollar e implementar servicios de TI. Mediante este proceso también se asegura que los cambios en los servicios y procesos de la Gestión de Servicios se lleven a cabo de manera coordinada.



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

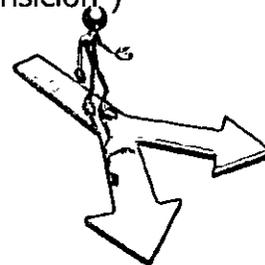
75

## Transición del servicio



Transición del Servicio (Service Transition)" abarca los procesos siguientes:

- Gestión de Cambios
- Gestión de proyectos (planificación de soporte de transición )
- Gestión de edificaciones e implementaciones
- validación y pruebas de servicios
- Desarrollo y personalización de aplicaciones
- Activos de servicio y Gestión de configuración
- Gestión del conocimiento



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

76

# Transición del servicio

## Administración de cambios



Una gran cantidad de cambios no indica necesariamente un problema con el sistema de la Administración de Cambios. Puede ser reflejo de un sistema volátil y cualquier intento por reducir el número de solicitudes de cambio (RFCs) puede suprimir la Innovación.



# Transición del servicio

## Actividades



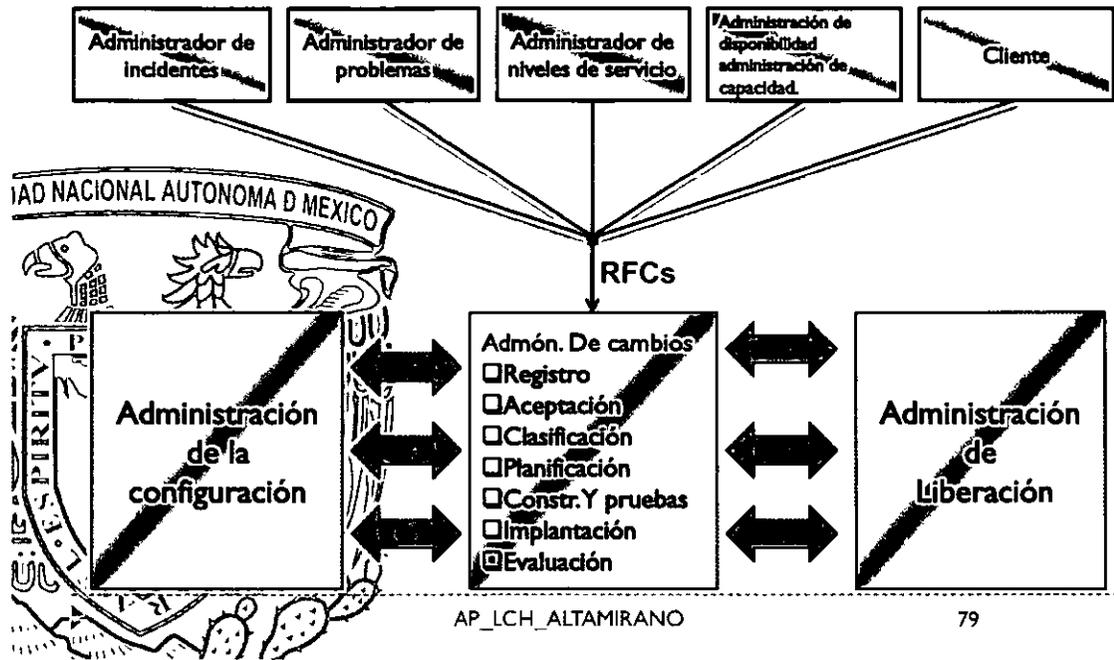
- Registro y Filtrado de Cambios
- Asignación de Prioridades
- Categorización de cambios
- Evaluación de impactos y recursos
- Aprobación de cambios
- Programación de cambios
- Coordinación de construcción, prueba e Implementación
- Revisión de cambios/ Revisión post Implantación



# Transición del servicio



## Relaciones



# Transición del servicio



A nivel operativo el que genera el RFC es el incidente.

## Procesos a implementar

### 1. Cambios



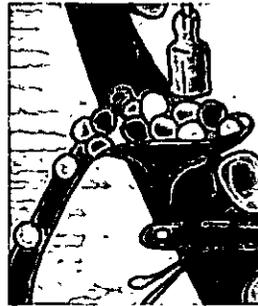
# Transición del servicio

## Administración de Liberaciones



### Objetivos.

Permite una visión integral de un cambio a un servicio TI y debe asegurar que se consideren en conjunto, tanto los aspectos técnicos como los no-técnicos de una liberación.



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

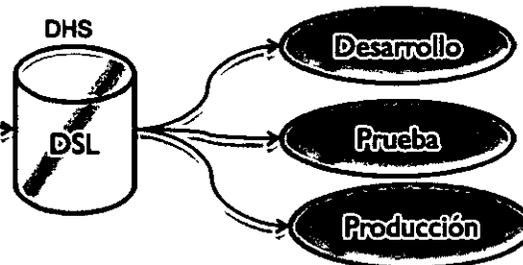
81

# Transición del servicio

## La Administración de Liberación



Se ocupa de los cambios sobre los servicios TI ya definidos, trabaja estrechamente con la administración de cambios y la Administración de la Configuración de modo que se asegure que la CMDB este utilizada.

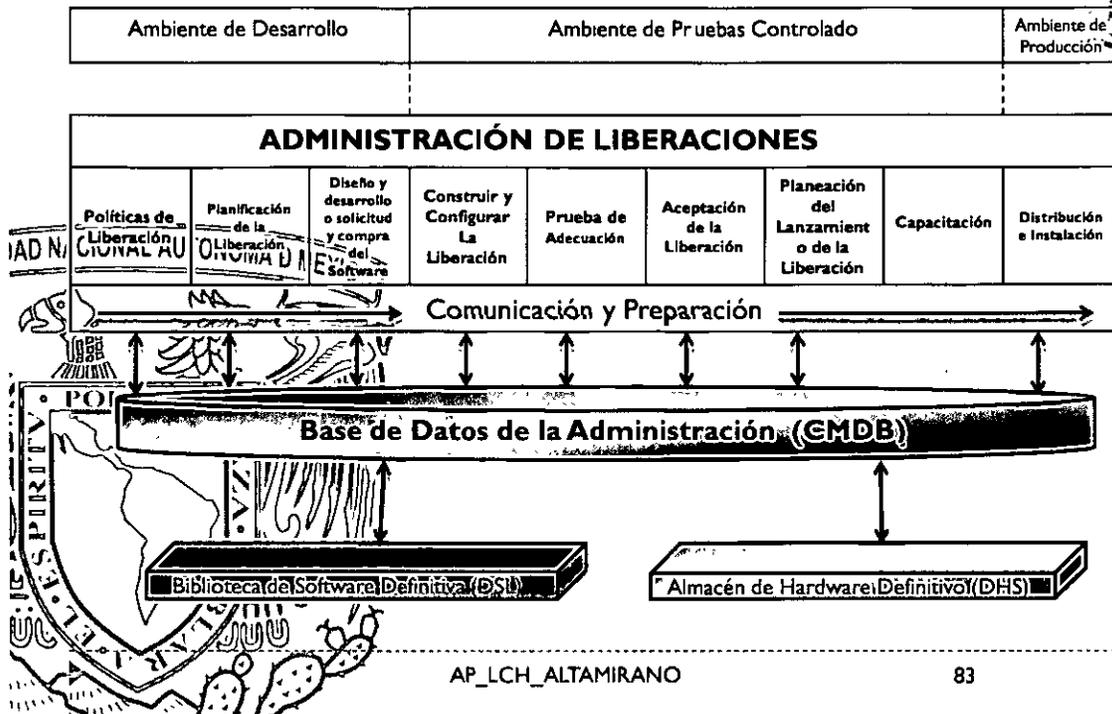


DSL: La versiones finales de producción

AP\_LCH\_ALTAMIRANO

82

# Funciones, procesos y roles



**DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA Y A DISTANCIA**

## 9. Operación del servicio

# Operación del servicio



## Operación del servicio : fase operación ITIL

- En esta fase el cliente puede ver el **valor** del servicio.
- En esta fase, los planes, diseños y mejoras del Ciclo de Vida del Servicio son ejecutados.
- Debe existir un equilibrio entre el punto de vista interno (orientado a la tecnología) y externo (orientado a servicios).



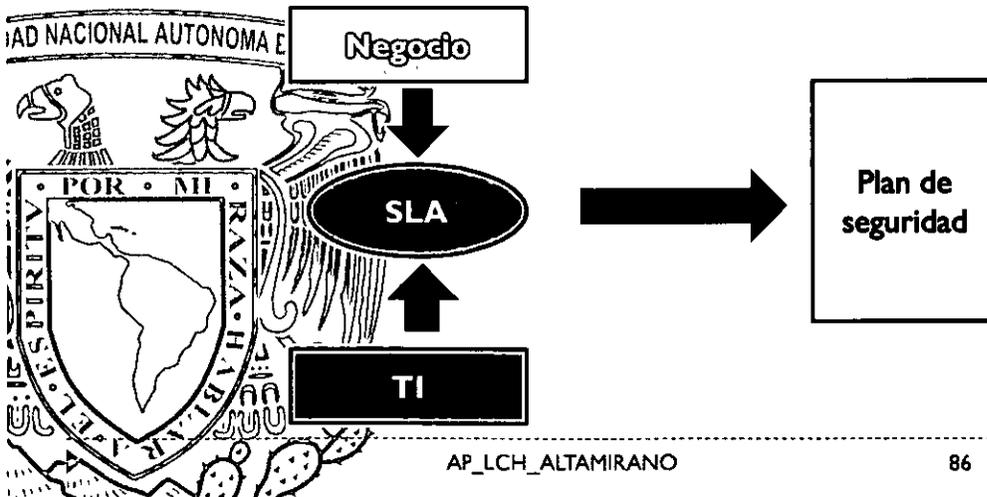
AP\_LCH\_ALTAMIRANO

85

# Operación del servicio



La operación normal del servicio se define como la operación del servicio, que es eficaz y eficiente dentro de los límites del acuerdo de nivel de servicio (SLA) o de las expectativas del usuario



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

86

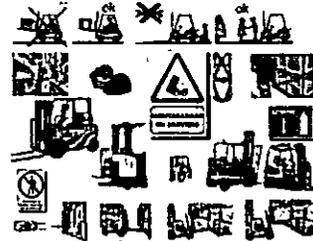
# Operación del servicio



## El Principio de la Operación del Servicio.

Lograr el Equilibrio en la Operación del Servicio.

- Perspectiva interna frente a Visión Externa.
- Estabilidad frente a capacidad de Respuesta
- El negocio necesita cambios.
- Estable y Disponible.



Equilibrio entre Calidad del Servicio (QoS) y Costo del Servicio (CoS).

- Bueno, rápido o barato (de los 3, escoger 2).
- Entregar más de lo esperado no garantiza calidad.
- Equilibrio es optimización.



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

87

www.las.com.hongkong.com

# Operación del servicio



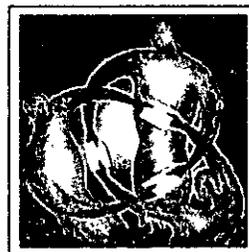
« El Principio de la Operación del Servicio.

Equilibrio Reactivo y Proactivo.

- Reactivo: esperar a que pase algo.



Constantemente buscando la mejo



<http://bcnbinaryblog.com/itil-v3-operacion-del-servicio/>

AP\_LCH\_ALTAMIRANO

88

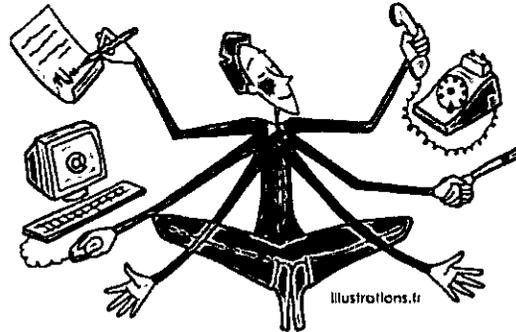
www.lasung.hokman.com

# Operación del servicio



Procesos de la fase de Operación del Servicio.

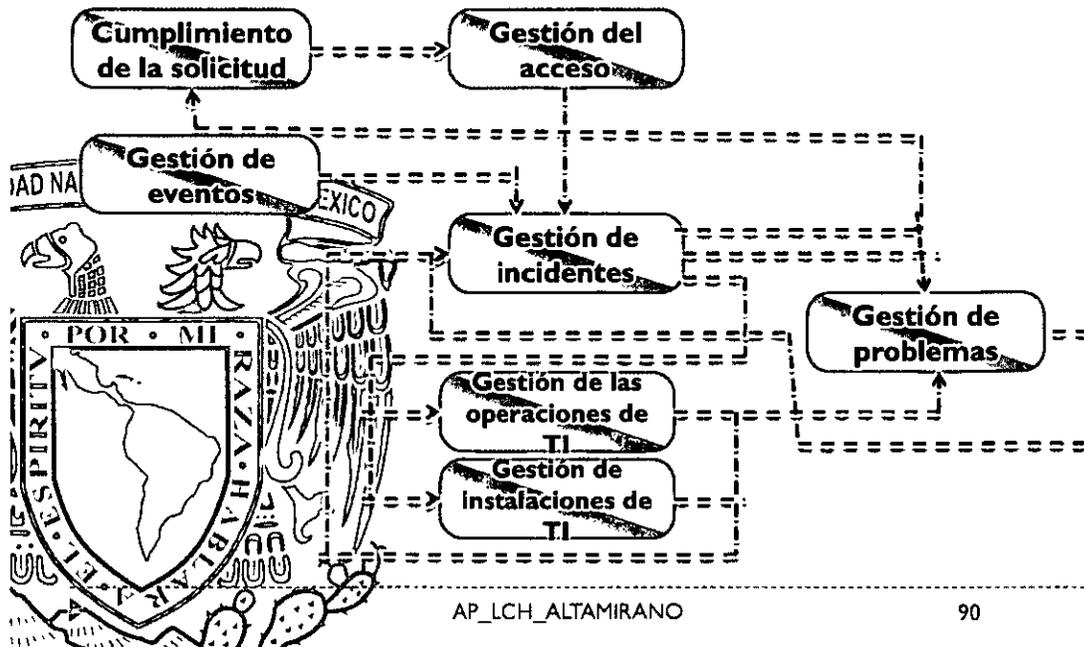
- Gestión de Eventos (EM)
- Gestión de Peticiones.
- Gestión de Incidencias.
- Gestión de Problemas.
- Gestión de Accesos.



# Operación del servicio



Procesos ITIL: Operación del Servicio





## 10. Mejora continua del servicio

## Mejora continua del servicio



### Mejora continua del servicio

La Mejora Continua del Servicio (CSI) es la 5ª Fase del ciclo de vida del Servicio y la debemos asociar con: Mantener el

Valor del Servicio.  
AD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO



Foundation  
certificate

Practitioner's  
certificate

Manager's  
certificate

<http://bcnbinaryblog.com/itil-v3-mejora-continua-del-servicio/>

# Mejora continua del servicio



## Procesos de la Fase de Mejora Continua

- Medición del Servicio
- Proceso de mejora de CSI

### Informes de Servicio



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

93

# Mejora continua del servicio

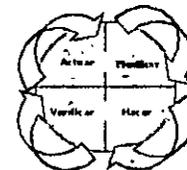


Para la mejora continua del servicio disponemos de 3 modelos a seguir:

- Modelo CSI.

### Ciclo de Deming / PDCA.

### Proceso de mejora en 7 pasos.



<http://bcnbinaryblog.com/itil-v3-mejora-continua-del-servicio/>

AP\_LCH\_ALTAMIRANO

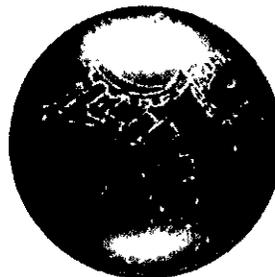
94

# Mejora continua del servicio



## Principios de la Mejora Continua del Servicio (CSI):

- CSI y cambio organizativo.
- Propiedad.
- Definiciones de Rol.
- Impulsores: Internos y Externos.
- Gestión del Nivel de Servicio.
- Mejora Continua: Ciclo PDCA.
- Medición del Servicio.
- Gestión del Conocimiento.
- Comparativas.
- Gobierno.
- Marcos de trabajo y sistemas de calidad.



<http://bcnbinaryblog.com/itil-v3-mejora-continua-del-servicio/>



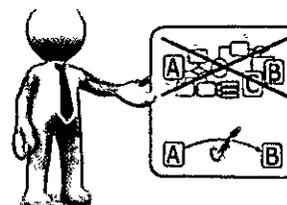
# Mejora continua del servicio



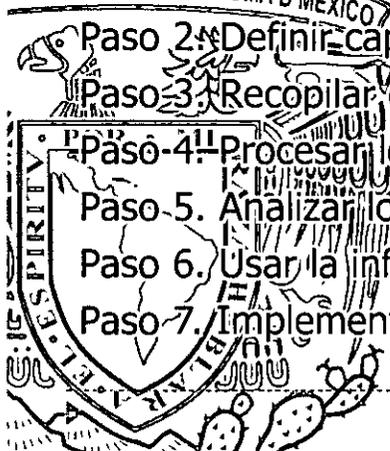
## PROCESO DE MEJORA EN 7 PASOS

Este proceso estaría dentro del Principio 7 Medición del Servicio.

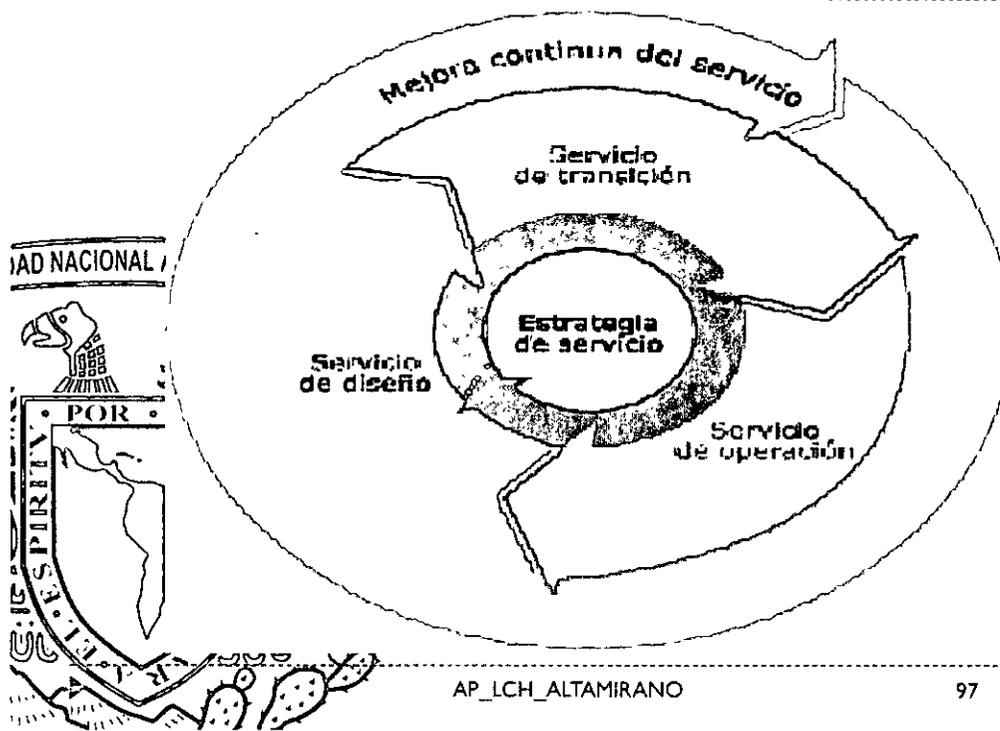
- ~~Paso 1. Definir medición deseada.~~
- ~~Paso 2. Definir capacidad de medición actual.~~
- ~~Paso 3. Recopilar datos.~~
- ~~Paso 4. Procesar los datos.~~
- ~~Paso 5. Analizar los datos.~~
- ~~Paso 6. Usar la información.~~
- ~~Paso 7. Implementar acciones correctivas.~~



<http://bcnbinaryblog.com/itil-v3-mejora-continua-del-servicio/>



# Mejora continua del servicio



AP\_LCH\_ALTAMIRANO

97

# Mejora continua del servicio

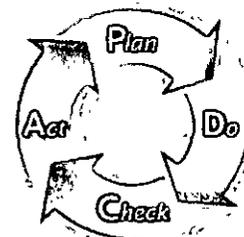


## Circulo de Deming

El ciclo PDCA, también conocido como "Círculo de Deming o círculo de Gabo" (de Edwards Deming), es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, basada en un concepto ideado por Walter A. Stewart. También se denomina espiral de mejora continua.



[http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%ADrculo\\_de\\_Deming](http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%ADrculo_de_Deming)



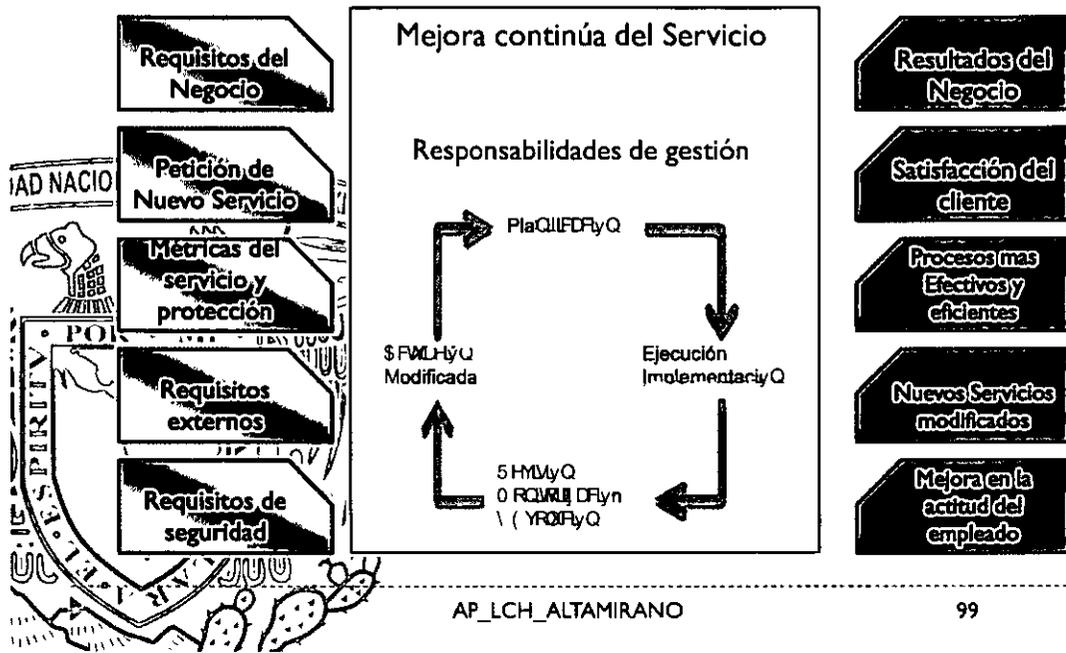
AP\_LCH\_ALTAMIRANO

98

# Mejora continua del servicio



## Ciclo de Deming (detallado)



**DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA Y A DISTANCIA**

## 11. Funciones, procesos y roles

# Funciones, procesos y roles



## Funciones

- Centro de Atención al Usuario (Service Desk)
- Gestión Técnica
- Gestión de Aplicaciones



AD NACI O Gestión de Operaciones TI

**Roles**

- Dueño del proceso
- Dueño del servicio
- Modelo RACI

# Funciones, procesos y roles



## Funciones y Roles

Una matriz de responsabilidades según el conocido modelo

**RACI** (Responsible – Accountable – Consulted – Informed) le ofrece rápida y claramente la visión global necesaria.



La matriz RACI es una herramienta que permite definir las responsabilidades de cada uno de los procesos ITR.

Con filtros usted crea matrices para representar las responsabilidades de determinados roles.

La lista de procesos está provista de ventanas Pop-up y enlaces para abrir el proceso de referencia correspondiente.

# Funciones, procesos y roles



Roles CSI:

Y para terminar definiremos los roles de la Mejora Continua del Servicio.

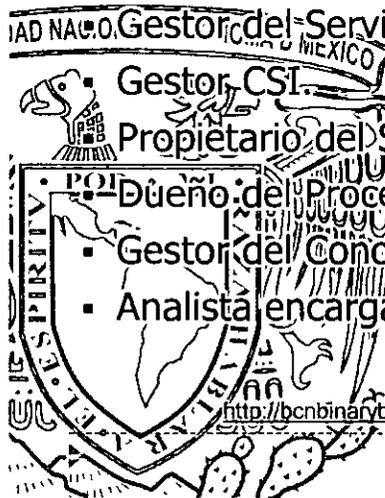
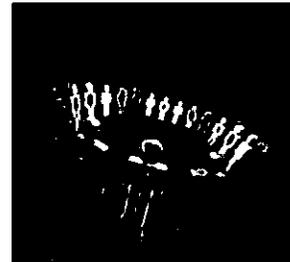
ADNAD Gestor del Servicio.

Gestor CSI.

Propietario del Servicio.

Dueño del Proceso.

- Gestor del Conocimiento del Servicio.
- Analista encargado de la elaboración de informes



<http://bcnbinaryblog.com/itil-v3-mejora-continua-del-servicio/>

# Funciones, procesos y roles



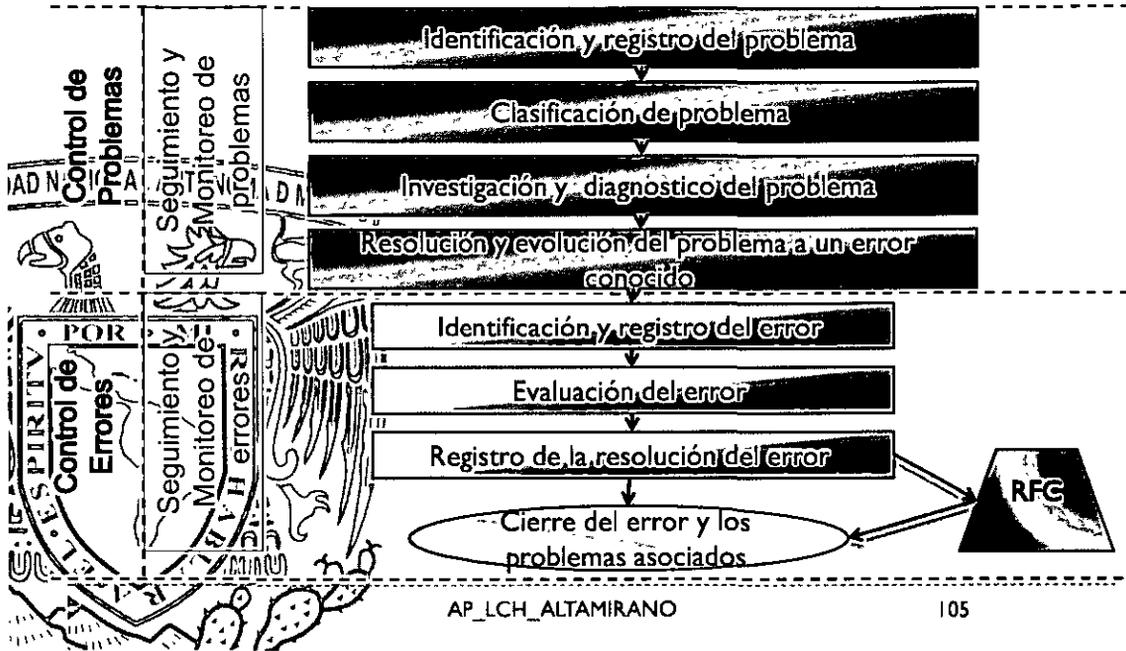
Modelo del proceso de Entrega de Servicio



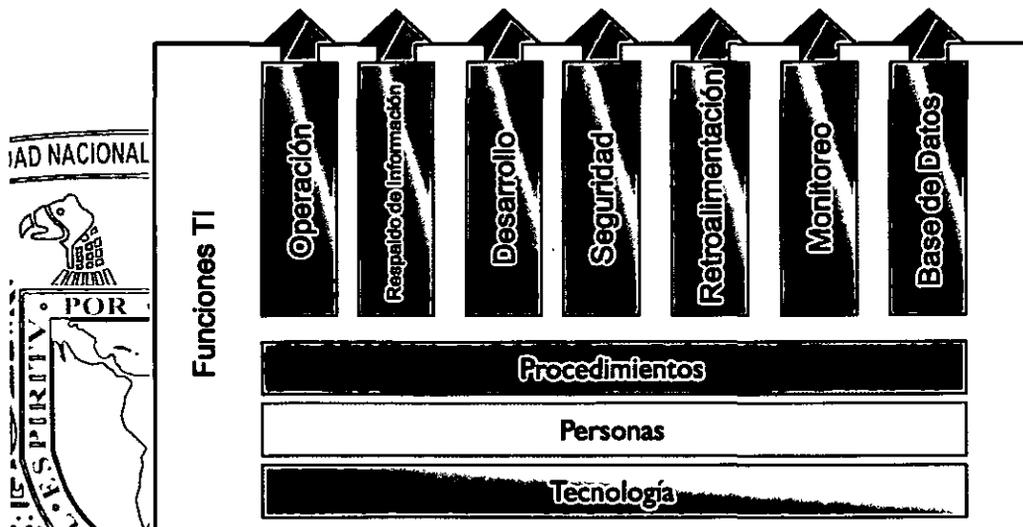
# Funciones, procesos y roles



## Proceso reactivo de administración de problemas



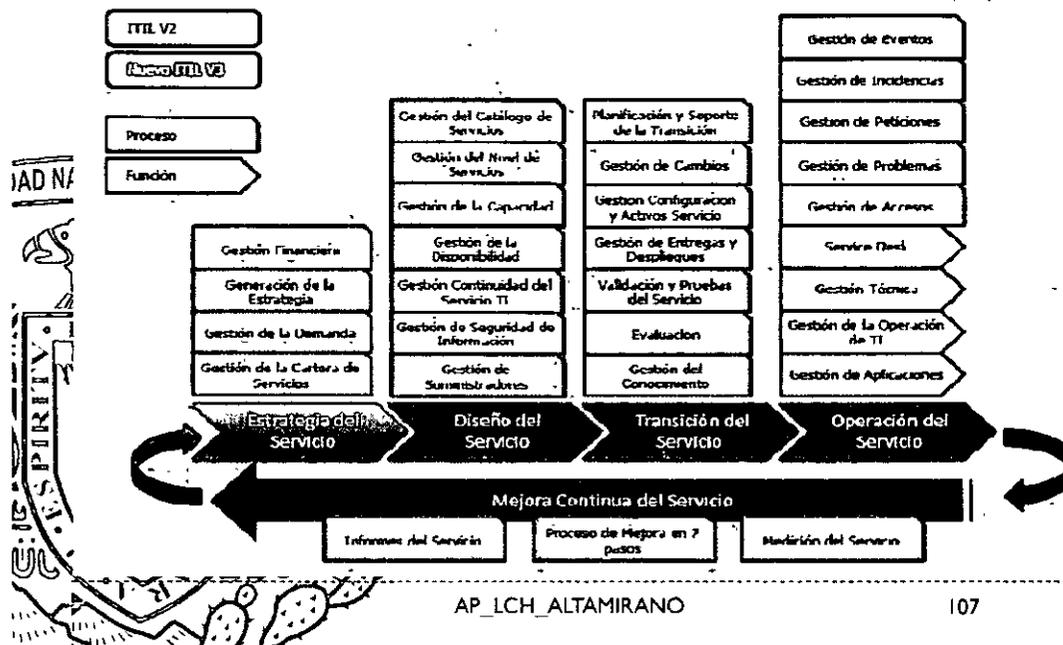
# Funciones, procesos y roles



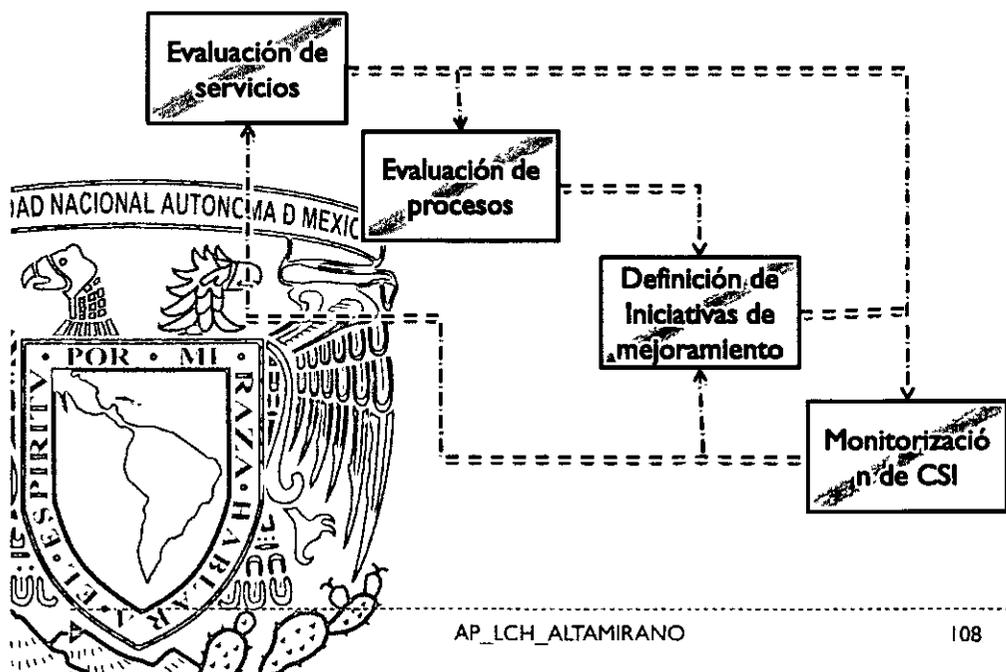
# Funciones, procesos y roles



## Procesos y Funciones ITIL V3



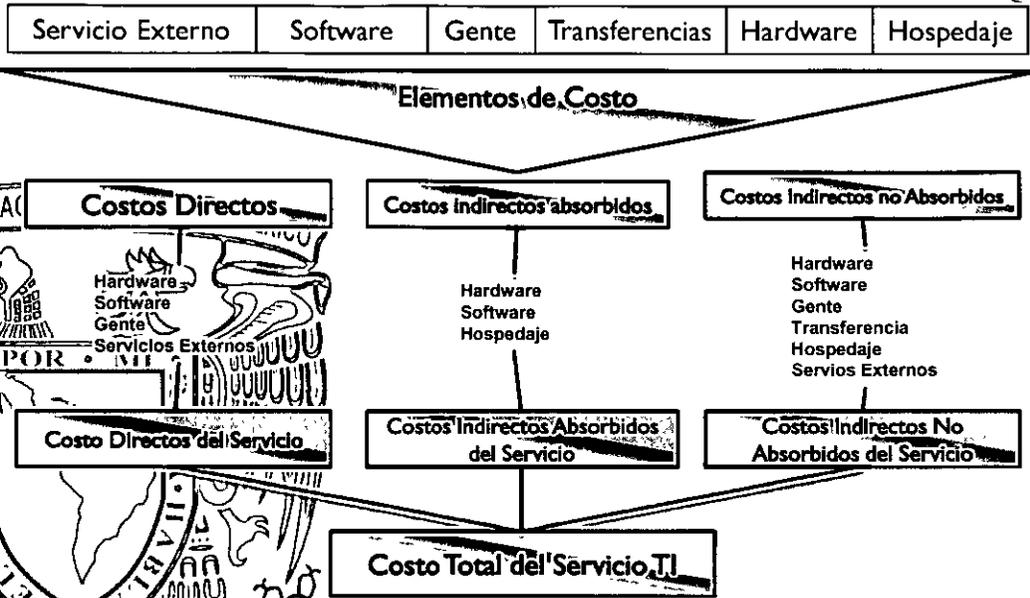
# Funciones, procesos y roles



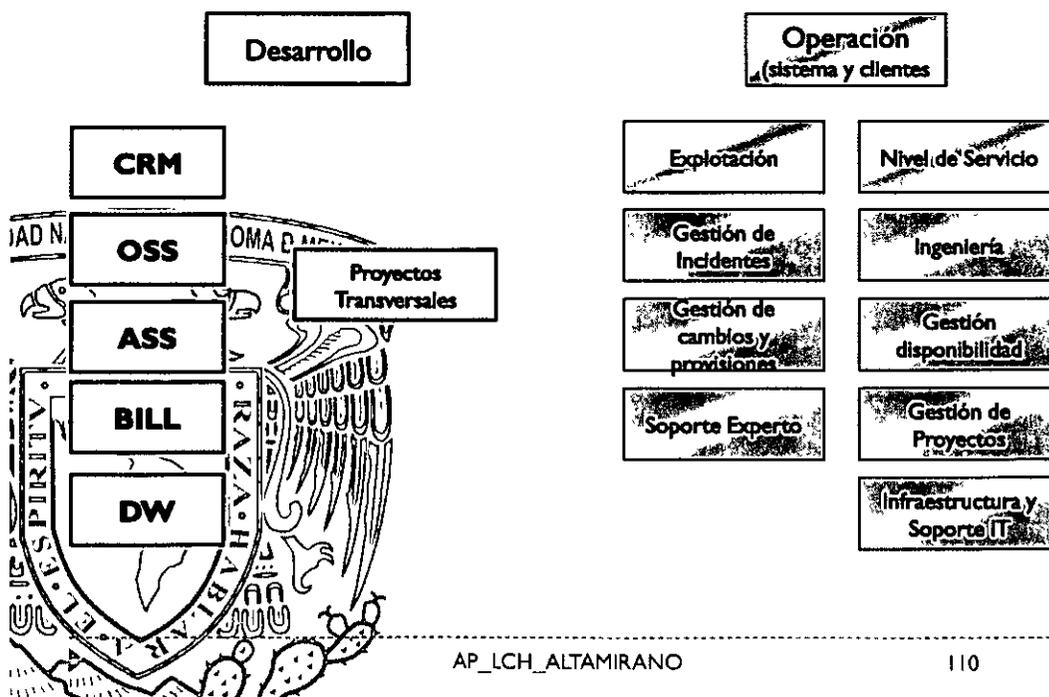
# Funciones, procesos y roles



## Modelo de Costos- Por Servicio



# Funciones, procesos y roles





### Administración de la configuración – ejercicio1

Evalúe sus conocimientos complementado los espacios para participar las definiciones

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Infraestructura:                  | Incluye _____, software y cualquier _____ asociada.  |
|                                   | Una base de datos, con un registro de todos los CLs, asociados con la infraestructura.   |
| Elementos de configuración (CL) : | Un componente de la _____, que esta (o estará) bajo el control de la administración de la configuración.   |
| Línea de referencia :             | Un producto o sistema establecido en _____, que captura la estructura y los detalles de ese producto o sistema y que se puede reconstruir más tarde. |
| Alcance:                          | El rango de las responsabilidades cubiertas por _____.   |
| _____:                            | El grado de detalle seleccionado para descubrir cada CI.   |
| Atributos:                        | Detalles que _____ como ubicación, numero de versión, numero de serie etc.   |

### Administración de la configuración - Ejercicio 2

Evalúe sus conocimientos identificando las actividades que corresponden a la administración de la configuración. Seleccione la(s) respuesta(s) correcta(s)

| Actividades de la Administración de Configuración | <input checked="" type="checkbox"/> |
|---|-------------------------------------|
| Control de errores                                | <input type="checkbox"/>            |
| Identificación                                    | <input type="checkbox"/>            |
| Distribución e Instalación                        | <input type="checkbox"/>            |
| Control   | <input type="checkbox"/>            |
| Planeación  | <input type="checkbox"/>            |
| Monitoreo   | <input type="checkbox"/>            |
| Registro de los estados del ciclo de vida         | <input type="checkbox"/>            |
| Evaluación de riesgos                             | <input type="checkbox"/>            |
| Verificación y auditoria                          | <input type="checkbox"/>            |



|   |  |
|---|--|
| Información de administración (Métricas y reportes) |  |
|---|--|

### **Administración de la configuración – ejercicio 3**

#### **Pregunta 1**

¿Cuál es la consecuencia de que el alcance de la administración de la configuración sea demasiado pequeño?

- A. No se puede verificar y administrar ciertas partes de la infraestructura
- B. No se pueden analizar ciertos problemas por falta de información
- C. Las garantías son insuficientes de que la información que se ofrece es un reflejo fiel de la situación real
- D. Todas las anteriores

#### **Pregunta 2**

¿Cuál de las siguientes con mayor exactitud los mejores medios para determinar el nivel de detalles correcto de la CMDB?

- A. El balanceo entre el monto de trabajo y la exactitud de la información
- B. El criterio de información que es requerido por la mesa de servicio y la administración de problemas
- C. La información que necesita una organización para alcanzar los objetivos establecidos
- D. El numero de sistemas y sus relaciones con la infraestructura

#### **Pregunta 3**

¿Cuál de las siguientes es la mejor manera de describir la relación entre una PC y su monitor?

- A. Tienen el mismo dueño
- B. Tiene el mismo estatus
- C. Esta encima de
- D. Está conectado a



## Mesa de servicio – Ejercicio 1

Evalúen sus conocimientos completando los espacios para practicar las definiciones

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Mesa de servicios<br>_____ | Tradicionalmente las organizaciones han creado estas mesas de soporte para satisfacer los requerimientos de negocio locales aceptando las llamadas de los usuarios desde una ubicación local. |
| Mesa de servicios<br>_____ | Una ubicación física central tomando llamas de usuarios de múltiples ubicaciones  |
| Mesa de Servicios<br>_____ | Puede ubicarse y acceder desde cualquier lugar del mundo  |

## Mesa de servicios – Ejercicio 2

### Pregunta 1

Considere las Sigüientes Informaciones

1. *La mesa de Servicios es el punto de comunicación diría para todos los usuarios. La mesa de servicio es responsable de manejar los problemas de los usuarios relacionados si el uso de los servicios TI. Para preguntas específicas sobre temas particulares los usuarios son canalizados en forma directa con el departamento TI responsable.*
2. *La mesa de servicio rectifica todas las fallas y restablece el servicio normal tras una interrupción*

¿Estas afirmaciones son correctas?

- A. Solo la primera
- B. Solo la segunda
- C. Ambas
- D. Ninguna

### Preguntas 2



*La mesa de servicio se ve de repente inundado con llamadas de clientes que no pueden trabajar. Después de hacer preguntas a los que llaman, resulta rápidamente claro que un sistema importante en un servidor central UNIX ha fallado.*

¿Por cuál de las siguientes acciones NO es responsable la mesa de servicio?

- A. La categorización de las llamadas entrantes
- B. La identificación de la causa de la falla
- C. La prioridad de las llamadas entrantes
- D. El establecimiento de los incidentes

**Pregunta 3**

En una organización global con una mesa de servicio virtual ¿Cuál de los siguientes es más importante?

- A. Que todas las agentes de la mesa de servicio hablen el mismo idioma
- B. Que todos los incidentes sean grabados vía el reloj de 24 horas
- C. Que compartan medios de grabación de la información para el análisis
- D. Que la mesa de servicios tengan acceso a un grupo común de soluciones a problemas

**Administración de Incidentes – Ejercicio 1**

Evalúe sus conocimientos identificando las actividades que pertenecen a la administración de incidentes seleccione la(s) respuesta(s) correcta(s)

| <b>Actividades de la Administración de Incidentes</b> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|---|-------------------------------------|
| Propiedad, Monitoreo, Seguimiento y Comunicación      | <input type="checkbox"/>            |
| Control de errores                                    | <input type="checkbox"/>            |
| Detección y registro                                  | <input type="checkbox"/>            |
| Resolución y Recuperación                             | <input type="checkbox"/>            |
| Control   | <input type="checkbox"/>            |
| Priorización  | <input type="checkbox"/>            |



|   |  |
|---|--|
| Monitoreo                                 |  |
| Registro de los estados del ciclo de vida |  |
| Cierre                                    |  |
| Verificación y Auditorías                 |  |
| Investigación y diagnóstico               |  |
| Planificación                             |  |
| Clasificación y soporte inicial           |  |

## **Administración de Incidentes – Ejercicio 2**

### **Pregunta 1**

¿Cuál es el objetivo primario al tratar con un incidente?

- A. Ubicar la causa del incidente tan pronto como sea posible
- B. Re-direccionar este incidente a los especialistas apropiados tan pronto como sea posible.



- C. Restablecer el servicio tan pronto como sea posible
- D. Registrar el incidente tan pronto como sea posible

**Pregunta 2**

¿Cuál es la descripción correcta de impacto?

- A. El grado en que se interrumpe la provisión de los servicios y la velocidad con la que se debe resolver el incidente
- B. El grado de rapidez que el usuario indica en la resolución del incidente
- C. El efecto que tiene el incidente sobre los otros componentes de infraestructura TI, incluyendo las consecuencias sobre el servicio que se ha acordado
- D. El efecto que tiene un incidente sobre las actividades de los usuarios y la velocidad con la cual se debe resolver los incidentes

**Pregunta 3**

*Un cliente llama a la mesa de servicios para informar que la información esperada de salida no aparece en el monitor.*

¿En qué momento se le determina la prioridad de este incidente por primera vez?

- A. En el momento en el que la mesa de servicios registra el incidente
- B. En el momento en que se conoce la solución y se le puede implementar
- C. En el momento en el que se investiga la razón por la que no apareció la información de salida
- D. En el momento en el que se contacta en el usuario por segunda vez

**Administración de Problemas – Ejercicio 1:**

Relacione el término de la izquierda con la definición correcta de la derecha

|          |                    |          |   |
|----------|--------------------|----------|---|
| <b>A</b> | <b>Incidente :</b> | <b>1</b> | El error original que provoco la falla. |
|----------|--------------------|----------|---|



|          |                           |          |  |
|----------|---------------------------|----------|--|
| <b>B</b> | <b>Problema :</b>         | <b>2</b> | Método para evitar un incidente o problema, ya sea un arreglo temporal o con una técnica que significa que el cliente no confía en un aspecto particular del servicio que se sabe tiene un problema  |
| <b>C</b> | <b>Error Conocido :</b>   | <b>3</b> | Cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar la interrupción, o reducción en la calidad de ese servicio.                                     |
| <b>D</b> | <b>Solución Temporal:</b> | <b>4</b> | Una condición a menudo identificada como resultado de múltiples incidentes que exhiben síntomas comunes o de un único evento significativo indicativo de un solo error del que se desconoce la causa |
| <b>E</b> | <b>Causa origen :</b>     | <b>5</b> | Se conoce la causa origen y se ha identificado una solución temporal o una alternativa permanente.   |

| <b>Respuestas</b> |  |
|-------------------|--|
| <b>A</b>          |  |
| <b>B</b>          |  |
| <b>C</b>          |  |
| <b>D</b>          |  |
| <b>E</b>          |  |

**Administración de problemas – Ejercicio 2:**

**Pregunta 1**



*El diagnóstico exitoso de un problema da como resultado un error conocido. Considerando este error conocido, se puede generar una solicitud de cambio. El registro de errores conocido deberá ser cerrado cuando.*

- A. Una revisión del cambio ha revelado un resultado satisfactorio
- B. La propuesta de cambio se registra en la administración de cambio
- C. El comité Asesor de Cambios (CAB) autoriza la solicitud de cambio
- D. Los incidentes relacionados con el error conocido no se vuelve a repetir

## **Pregunta 2**

*La administración de problemas desarrollo actividades recreativas y pro-activas.*

- 1. Control de errores conocidos.
- 2. Revisión de reportes de análisis de incidentes y problemas para identificar
- 3. Previene como los problemas en un servicio de repitan en otro
- 4. Identifica la causa origen de los incidentes.

¿Cuál de las siguientes se consideran pro-activas?

- A. 1 y 4
- B. 1,2 y 3
- C. 2 y 3
- D. 1 y 3

## **Pregunta 3**

¿Cuál de estas describe la secuencia normal de eventos para la solución de fallas?

- A. Problema- Incidente- Cambio- Error Conocido
- B. Incidente- Problema- Cambio – Error Conocido
- C. Incidente- Problema- Error Conocido- Cambio
- D. Problema- Incidente- Error Conocido- Cambio

## **Administración de Cambios –Ejercicio 1:**



Evalué sus conocimientos completando los espacios para practicar las definiciones.

|  |  |
|--|--|
| Cambio :                                       | Una acción que da como resultado un nuevo _____ para uno o más CIs de la infraestructura TI.   |
| _____ :<br>(pre-aprobado)                      | Un cambio de la infraestructura que sigue un paso establecido y es relativamente común.  |
| Solicitud de cambio (RFC):                     | Formulario o pantalla utilizados para registrar _____ de un RFC  |
| _____ de cambios<br>Futuros (FSC) :            | Un(a) _____ que contiene detalles de todos los cambios aprobados y sus fechas de implementación propuestas.                          |
| Disponibilidad de Servicio Proyectada (PSA) :  | Un(a) _____ que contiene detalles de todos los cambios para acordar _____ y acordar el servicio debido a FSCs actualmente planeados. |
| Comité _____ de Cambios (CAB) :                | Grupo de personas que tiene la autoridad para decidir la implementación de cambios importantes.                                      |
| Comité _____ de Cambios de emergencia (CAB/EC) | Un subconjunto del CAB completo para manejar perdidos de cambio de emergencia.   |
| Consejo de administración                      | Aprueba los cambios más importantes antes de remitirlos al _____ para su _____ e implementación.                                     |



## **Administración de Cambios –Ejercicio 1:**

### **Pregunta 1**

La función de la administración de Cambios siempre es responsable de:

- A. Asegurar que los cambios solo se permitan después de que todo los que puedan verse afectados hayan tenido la oportunidad de expresar sus opiniones
- B. Asegurar que solo los cambios aprobados por todo el comité Asesor de Cambios Sean permitidos
- C. Llevar un registro de todos los Fracs y su estado actual
- D. Hacer todo los cambios a la infraestructura TI

### **Pregunta 2**

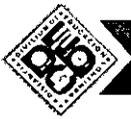
El CAB/EC tiene la responsabilidad de:

- A. Actuar como filtro preliminar para todas las solicitudes
- B. Considerar cambios urgentes
- C. Desarrollar una función de aseguramiento de la ciudad en la administración de cambios
- D. Implementar los cambios aprobados por todo el CAB

### **Pregunta 3**

*Mientras se realiza cambios urgentes a la infraestructura TI, ¿Cuál e las siguientes afirmaciones define con mayor precisión la guía de ITIL?*

- A. La prueba de los Cambios siempre se llevara a cabo si el tiempo lo permite
- B. La prueba de los cambios por lo general no se realizara a menos que haya tiempo
- C. Los cambios urgentes sin una sola prueba previa nunca deberían ser implementados
- D. Los constructores de cambios evaluaran la necesidad de la prueba

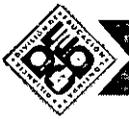


### Administración de liberaciones – ejercicio 1:

Vincule la palabra con la definición correcta

|          |   |          |  |
|----------|---|----------|--|
| <b>A</b> | Biblioteca de Software definitiva (DSL) | <b>1</b> | Este es un documento que define los roles y las responsabilidades de la administración de Liberaciones, especificas las guías y los detalles para cada sistema o de servicio TI soportado. esencialmente es parte del plan total de la administración de cambios |
| <b>B</b> | Almacén de Hardware definitivo (DHS)    | <b>2</b> | Todos los componentes de la unidad de liberaciones se construyen, prueban, distribuyen e implementan juntos.   |
| <b>C</b> | Liberación Delta                        | <b>3</b> | Incluyen al menos dos liberaciones -, de alta, completa o un conjunto de ambas   |
| <b>D</b> | Liberación Completa                     | <b>4</b> | Este tipo de liberación por lo general tiene correcciones para un pequeño número de problemas conocidos.   |
| <b>E</b> | Paquete de Liberación                   | <b>5</b> | Un recinto de software seguro es donde se guardan todas las versiones de software autorizadas.   |
| <b>F</b> | Liberación de Emergencia                | <b>6</b> | Un área apartada para el almacenamiento seguro de partes de hardware.  |
| <b>G</b> | Política de Liberación                  | <b>7</b> | Solo algunos componentes de la unidad de liberaciones se construyen, prueban, distribuyen e implementan juntos....   |

| <b>Respuestas</b> |  |
|-------------------|--|
| <b>A</b>          |  |
| <b>B</b>          |  |
| <b>C</b>          |  |
| <b>D</b>          |  |
| <b>E</b>          |  |
| <b>F</b>          |  |
| <b>G</b>          |  |



## Administración de Liberación – ejercicio 2:

Evalúe sus conocimientos identificando las actividades que pertenecen a la administración de liberaciones. Marque la(s) respuesta(s) correcta(s).

| Actividad de la Administración de Liberaciones         | ✓ |
|--|---|
| Propiedad, Monitoreo, Seguimiento y Comunicaciones     |   |
| Diseño, Construcción y Configuración de una Liberación |   |
| Detección y registro                                   |   |
| Plan de la Liberaciones                                |   |
| Comunicación, prevención y capacitación                |   |
| Planeación de Liberaciones                             |   |
| Monitoreo  |   |
| Registro de los estados del ciclo de vida              |   |
| Aceptación de la Liberación                            |   |
| Verificación y Auditoria                               |   |
| Investigación y Diagnostico                            |   |
| Distribución e Instalación                             |   |
| Clasificación y soporte Inicial                        |   |



## Administración de Liberaciones – Ejercicio 3:

### Pregunta 1

¿Cuál de las siguientes describe mejor la biblioteca de Software definitiva?

- A. Área segura en la que se pueden realizar cambios al software
- B. Biblioteca que contiene copias de respaldo de todo el software utilizando en la infraestructura
- C. Biblioteca de software segura donde se almacenan todos los CIs de software aceptados en su forma de calidad controlada
- D. Biblioteca de software seguras en las que se almacenan todas las versiones de software actuales.

### Pregunta 2

Los beneficios en una organización que introduce una administración de liberaciones eficaz incluyen:

1. *Se envía el software al ambiente de producción de tal manera que se minimiza la posibilidad de error.*
  2. *Solo se puede utilizar una versión de software a la vez en una organización.*
  3. *El riesgo de que se introduzca software no autorizado se reduce.*
- A. 1 y 2 son correctas
  - B. Solo 1 es correcta
  - C. 1 y 3 son correctas
  - D. Todas son correctas

### Pregunta 3

*Durante de la implementación de un sistema de un nuevo procesador de palabras en cierto número de redes de área local, resulta evidente que se debe instalar un único archivo de licencia en cada red de área local para que el sistema trabaje como corresponde.*

¿Qué proceso es responsable de asegurar que cada red de Área Local tenga el archivo correcto?

- A. Administración de la Configuración
- B. Mesa de Servicio



- C. Administración de Liberaciones
- D. Administración de Cambios

### **Administración de Niveles de Servicio – Ejercicio 1:**

Evalué sus conocimientos completando los espacios para practicar las definiciones

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| _____ de Niveles de Servicio (SLA)   | Acuerdo escrito entre un proveedor de servicio TI y el/la _____ TI. Los SLAs se usan para los clientes internos.       |
| Acuerdo de Nivel de _____ (OLA):     | Acuerdo entre dos departamentos TI _____. Por ejemplo Administración de Redes y Administración de Niveles de Servicio. |
| Contrato de _____ (UC):              | Contrato entre un proveedor externo que brinda servicios TI.   |
| Catalogo de Servicios                | _____ Los Servicios disponibles para el cliente de TI.   |
| Programa de _____ de Servicio (SIP): | Proyecto formal a cargo de la Administración del Nivel de Servicio, haciendo énfasis en el/la _____ del cliente/staff  |
| _____ de Niveles de Servicio (SLR):  | Un listado de las _____ de servicio de los clientes que forman la base para los SLAs.                                  |



## Administración de Niveles de Servicio – ejercicio 2

### Pregunta 1

Las clasificaciones principales de todos los servicios TI se registran en...

- A. El catálogo de servicios
- B. La Base de Datos de la Administración de Niveles de Servicio
- C. Acuerdos de Nivel de Servicio

### Pregunta 2

Considere las siguientes frases

- *Un acuerdo de Niveles de Servicio es un documento en el que se estipulan los niveles de servicio mensurables*
- *Un Acuerdo de Niveles de Servicio Ofrece a los usuarios garantías de que las aplicaciones más importantes siempre estarán disponibles.*

¿Estas afirmaciones son correctas?

- A. Sólo la primera
- B. Sólo la segunda
- C. Las dos
- D. Ninguna

### Preguntas 3

¿Cuál de las siguientes frases no es verdadera?

- A. Los SLAs solamente deberían tener los niveles de servicio que se pueden medir



- B. Los OLAs y los Contratos de Servicio Acordado se diseñan para lograr alcanzar los Acuerdos de Nivel de Servicio
- C. Cada SLA especifica cuando se hará la siguiente revisión
- D. Los SLA deberían describir siempre las penalidades por no alcanzar los niveles de servicio



### Administración de Liberación – ejercicio 2:

Evalúe sus conocimientos identificando las actividades que pertenecen a la administración de liberaciones. Marque la(s) respuesta(s) correcta(s).

| <b>Actividad de la Administración Financiera</b>   | <input checked="" type="checkbox"/> |
|--|-------------------------------------|
| Propiedad, Monitoreo, Seguimiento y Comunicaciones | <input type="checkbox"/>            |
| Cobranza   | <input type="checkbox"/>            |
| Detección y riesgo                                 | <input type="checkbox"/>            |
| Planeación de la Liberación                        | <input type="checkbox"/>            |
| Comunicación, Preparación y Capacitación           | <input type="checkbox"/>            |
| Contabilidad TI                                    | <input type="checkbox"/>            |
| Monitoreo  | <input type="checkbox"/>            |
| Registro de los estados del ciclo de vida          | <input type="checkbox"/>            |
| Aceptación de la Liberación                        | <input type="checkbox"/>            |
| Presupuesto  | <input type="checkbox"/>            |
| Investigación Y diagnostico                        | <input type="checkbox"/>            |
| Distribución e Instalación                         | <input type="checkbox"/>            |
| Clasificación y soporte Inicial                    | <input type="checkbox"/>            |



## Administración Financiera para Servicios TI– Ejercicio 2:

### Pregunta 1

Considera las siguientes afirmaciones

- *Para poder hacer un cálculo de precios de costo estándar, es necesario tener información sobre el uso anticipado que se hará de los servicios TI.*
- *Una de las condiciones para transferir los costos es que los clientes puedan reconocer y verificar las unidades a cobrar*

¿Son estas afirmaciones correctas?

- A. Solo la primera
- B. Son la segunda
- C. Ambas
- D. Ninguna

### Pregunta 2

Un buen sistema de Administrador Financiera le permite:

1. *Saber el costo total de los servicios ofrecidos*
2. *Cobrar a los clientes por el servidor que se presta.*
3. *Recuperar los costos relacionados con el uso, si así se quisiera.*

¿Cuáles de las anteriores son las verdaderas?

- A. 1 y 2 solamente
- B. 1 y 3 solamente
- C. 1,2 y 3

### Pregunta 3

¿Cuál de las siguientes son responsabilidades del Administrador Financiero?

1. Tomar la decisión por el precio del servicio TI.
2. Calcular los cargos a cobrar por un servicio en particular
3. Decidir cuánto pagar por un equipo de reemplazo
4. Definir el comportamiento del usuario fijando precios diferentes



- A. Solo las tres primeras
- B. 2 y 4 solamente
- C. 1,2 y 4

**Administración de la Disponibilidad – Ejercicio 1:**

Relacione las palabras de la izquierda con las definiciones correctas de la derecha

|          |  |          |  |
|----------|--|----------|--|
| <b>A</b> | Disponibilidad :   | <b>1</b> | Se ocupa de confidencialidad, Integridad, Disponibilidad de los datos asociados  |
| <b>B</b> | Confiabilidad:   | <b>2</b> | El elemento de un proceso comercial considerado critico para el negocio.   |
| <b>C</b> | Capacidad de Mantenimiento                                     | <b>3</b> | Mantenimiento que se hace a los sistemas desde una entidad externa (outsourcing)   |
| <b>D</b> | Capacidad de Servicio  | <b>4</b> | Libre de falla operativa   |
| <b>E</b> | Alta Disponibilidad  | <b>5</b> | Redundancia para permitir la continua operación TI más allá del incorrecto funcionamiento de uno o más subsistema.   |
| <b>F</b> | Seguridad  | <b>6</b> | Se utiliza para registrar y almacenar la información necesaria para dar soporte a actividades clave como generación de informes, análisis estadísticos y protección de disponibilidad. |
| <b>G</b> | Función Vital de Negocios (VBF)                                | <b>7</b> | Mantenimiento realizado a los sistemas desde una entidad interna   |
| <b>H</b> | Base de Datos de la Administración de la Disponibilidad (AMDB) | <b>8</b> | Habilidad de un servicio o componente TI para desarrollar la función que corresponde que le corresponde en el momento o periodo de tiempo necesarios.                                  |

| Respuesta |  |
|-----------|--|
| <b>A</b>  |  |
| <b>B</b>  |  |



|   |  |
|---|--|
| C |  |
| D |  |
| E |  |
| F |  |
| G |  |

### Administración de la Disponibilidad – Ejercicio 2:

Relacione la palabra de la izquierda con la definición correcta de la derecha.

|          |                   |          |   |
|----------|-------------------|----------|---|
| <b>A</b> | Confidencialidad: | <b>1</b> | Salvaguardar la exactitud e integridad de la información y el software                                |
| <b>B</b> | Integridad:       | <b>2</b> | Proteger la información sensible contra una divulgación sin autorización o interceptación inteligible |
| <b>C</b> | Disponibilidad:   | <b>3</b> | Garantizar que la información y los servicios TI vitales estén disponibles cuando sea necesario.      |

| RESPUESTAS |  |
|------------|--|
| A          |  |
| B          |  |
| C          |  |

### Administración de la Disponibilidad - Ejercicio 3

#### Pregunta 1

¿Cuál de las siguientes frases describe mejor la relación entre la administración de la disponibilidad y la administración de problemas? La administración de la disponibilidad...

- A. Evalúa la solución para el problema, y la acepta o rechaza



- B. Contribuye a la prevención de los problemas
- C. Intenta poner a disposición de la organización TI los errores Conocidos
- D. Ofrece el informe para los procesos de la administración de problemas

### **Pregunta 2**

*Se ha acordado con los usuarios dos horas de tiempo de inactividad durante las horas de servicio normal para llevar a cabo el trabajo esencial de mantenimiento, pronto resulta claro que se tomaran tres horas en vez de dos para completar el trabajo. ¿Qué se ve directamente afectado por esa demora?*

- A. La disponibilidad
- B. La confiabilidad
- C. El tiempo de respuesta
- D. La contingencia

### **Pregunta 3**

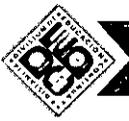
El fabricante afirma que la nueva línea de mainframes puede alcanzar un MTBF de 5000 horas.

¿Qué significa esto?

- A. Que las mainframes tiene una vida promedio de 5000 horas
- B. Que las mainframes operen en forma continua en promedio 5000 horas
- C. Que las mainframes fallaran cada 5000 horas
- D. Que las mainframes pueden operar continuamente por un máximo de 5000 horas

### **Pregunta 4**

¿Cuál de las expresiones abajo enunciadas representa el cálculo correcto del porcentaje de disponibilidad?



- A.  $((\text{tiempo acordado} - \text{Tiempo de caída}) / \text{Tiempo acordado}) * 100$
- B.  $(\text{Tiempo de caída} / \text{Tiempo acordó}) * 100$
- C.  $\text{Tiempo acordado} / \text{Tiempo Real} * 100$
- D.  $(\text{Tiempo real} / \text{Tiempo acordado}) / 100$

### Administración de Seguridad – Ejercicio 1:

Evalué sus conocimientos completando los espacios para practicar las definiciones.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Administración de Seguridad: | La administración de la seguridad puede ser vista como el _____ de asegurar que la implementación de nuevos servicios TI es compatible con las políticas de seguridad. La administración de disponibilidad es _____ de asegurar que los requerimientos de seguridad sean definidos e incorporados dentro del diseño general de disponibilidad. |
| Incidentes de Seguridad      | Aquellos eventos que pueden causar daño en _____, _____, o _____ de la información o el procesamiento de la información. Se materializan como accidentes o actos _____.  |
| Confidencialidad             | Proteger _____ contra _____ no autorizando y su utilización.   |
| Integridad                   | Salvaguardar el _____, e integridad de la _____.   |
| Disponibilidad               | La información está _____ en cualquier momento acordado.   |



### Administración de la capacidad – Ejercicio 1

Evalué sus conocimientos completando los espacios para practicar las definiciones.

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Base de Datos de la Capacidad (CDB) | _____ Utilizada para registrar _____ que se desarrollan dentro de la Administración de Capacidad.  |
| Administración de _____:            | Trata de influenciar a los/las _____ para que usen los sistemas en diferentes horarios para _____ mejor las cargas de trabajo.                                     |
| _____ de Recursos                   | Controla el espacio de _____, evalúa nueva tecnología y desarrollo en equipamiento, brinda un análisis detallado de la _____ y calcula la _____ que se debe hacer. |
| Modelado:                           | _____ que pueden determinar como logro una _____ optima y la división de tal capacidad   |
| _____ la Aplicación :               | Calcula los nuevos _____ de software y puede determinar los nuevos requisitos de _____ para las aplicaciones que están en desarrollo.                              |

### Administración de la Capacidad – Ejercicio 2:



**Pregunta 1**

Relacione la siguiente terminología con los procesos correspondientes.

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| 1. Administración de demanda | a. Administración de la capacidad                    |
| 2. Análisis de riesgos       | b. Administración de la disponibilidad               |
| 3. Seguridad                 | c. Administración de problemas                       |
| 4. Confiabilidad             | d. Administración de la continuidad del servicio TI. |

- A. 1- a    2-b    3-d    4-b  
B. 1-d    2-c    3-d    4-b  
C. 1-b    2-d    3-b    4-c  
D. 1-a    2-d    3-b    4-b

**Pregunta 2**

Solo una de las siguiente afirmaciones es **COMPLETAMENTE** correcta ¿Cuál?

- A. Los planes de capacidad responden a preguntas específicas, como la mejor manera para mejorar el rendimiento para un usuario en particular.
- B. Los planes d capacidad proponen soluciones para los problemas de rendimiento.
- C. Los planes de capacidad muestran cuando necesarias las mejoras futuras e indicaran cuando contestaran.
- D. Los planes de capacidad recolectan la información sobre cuanto se utilizan los dispositivos.

**Pregunta 3**

¿Cuál de las siguientes **NO** es tarea de la administración de la capacidad?

- A. Monitoreo de todo el rendimiento de la infra estructura TI.
- B. Medición y/o modelado de nuevas aplicaciones
- C. Adquisiciones de hardware nuevo / actualizado
- D. Evaluación de los posibles beneficios de la nueva tecnología para la organización

**Pregunta 4**



Considera las siguientes afirmaciones.

1. *El objetivo de la administración de la capacidad es garantizar que se instale la capacidad correcta a un precio justificable para alcanzar los niveles de servicios acordados*
2. *El objetivo de administración de la capacidad es relacionar el costo de comprar equipamiento TI par las actividades de la compañía, de modo que se determine qué elementos de capacidad son utilizados y porque servicio.*

¿Estas afirmaciones son verdaderas?

- A. Solo la primera
- B. Solo la segunda
- C. Ambas
- D. Ninguna



### Administración de la continuidad de servicios TI - Ejercicio 1:

Relacione las palabras de la izquierda con las definiciones correctas de la derecha.

|          |  |  |          |   |
|----------|--|--|----------|---|
| <b>A</b> | Soluciones Temporales Manuales:        |  | <b>1</b> | Opcion viable para organizaciones que no necesitan una restauracion inmediata de los procesos del negocio y pueden funcionar durante un tiempo sin el restablecimiento complemento de las instalaciones TI. |
| <b>B</b> | Recuperacion Inmediata (Hot Standby):  |  | <b>2</b> | Medidas eficaces de remplazo hasta que se reanuda el servicio TI  |
| <b>C</b> | Recuperacion Inmediata (Warm Standby): |  | <b>3</b> | Por lo general esto significa un restablecimiento de sistemas y servicios criticos dentro de un marco de tiempo relativamente corto.  |
| <b>D</b> | No hacer nada                          |  | <b>4</b> | Los convenios con otra organización pueden ser una opcion según el negocio y la infra estructura TI.  |
| <b>E</b> | Convenios Reciprocos:                  |  | <b>5</b> | Brinda la inmediata restauracion del servicio.  |
| <b>F</b> | Recuperacion Gradual (Cold Standby):   |  | <b>6</b> | Pocas, o ninguna organización , pueden funcinar con eficacia sin servicios TI.  |

| <b>Respuestas</b> |  |
|-------------------|--|
| <b>A</b>          |  |
| <b>B</b>          |  |
| <b>C</b>          |  |
| <b>D</b>          |  |
| <b>E</b>          |  |
| <b>F</b>          |  |



## **Administración de la Continuidad de Servicios TI – Ejercicio 2:**

### **Pregunta 1**

El administrador de la planeación de contingencia es responsable:

- A. Decidir que servicios se brindarían tras un desastre
- B. Asegurar que nunca se produzca un desastre
- C. Planear y preparar todo para que después de un desastre, los servicios no se vean afectados
- D. Establecer planes para brindar los niveles de servicio acordados dentro de los marcos de tiempo acordados tras un desastre.

### **Pregunta 2**

El plan de continuidad del servicio TI de una organización debería evaluarse:

- A. En forma regular, al menos anualmente
- B. Inicialmente, una vez al año y después de cada cambio importante
- C. En cuanto se vaya completando
- D. Cuando se produzca un desastre

### **Pregunta 3**

La administración de riesgos es parte esencial de uno de los siguientes par de procesos ¿Qué par?

- A. Administración de problemas y Administración de la Capacidad
- B. Administración de la Disponibilidad y Administración de Niveles de Servicio
- C. Administración de Continuidad de Servicio TI y Administración Financiera
- D. Administración de Continuidad de Servicio TI y Administración de la Disponibilidad