

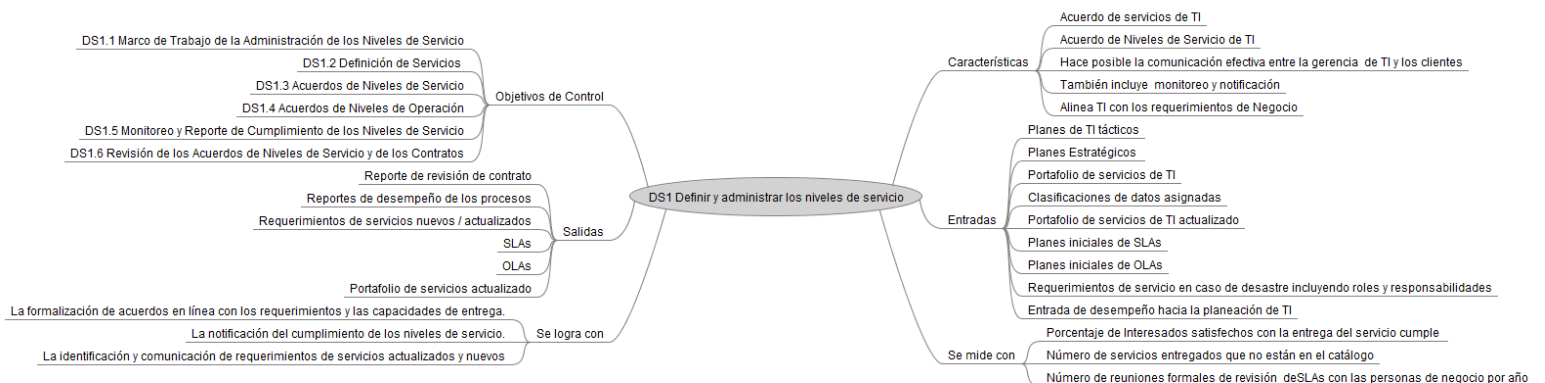
## Dominio: Entrega y Soporte

Este dominio consta de 13 procesos que se describen a continuación.

### DS1 Definir y administrar los niveles de servicio

En este proceso se revisa la importancia de contar con una definición documentada de un acuerdo de servicios de TI y de niveles de servicio, porque ha demostrado que hace posible comunicación efectiva entre la gerencia de TI y los clientes de negocio respecto de los servicios requeridos. También incluye el monitoreo y la notificación oportuna a los interesados (Stakeholders) sobre el cumplimiento de los niveles de servicio. Este proceso permite la alineación entre los servicios de TI y los requerimientos de negocio relacionados.

En este proceso se enfoca en la identificación de requerimientos de servicio, el acuerdo de niveles de servicio y el monitoreo de cumplimiento de los niveles de servicio.

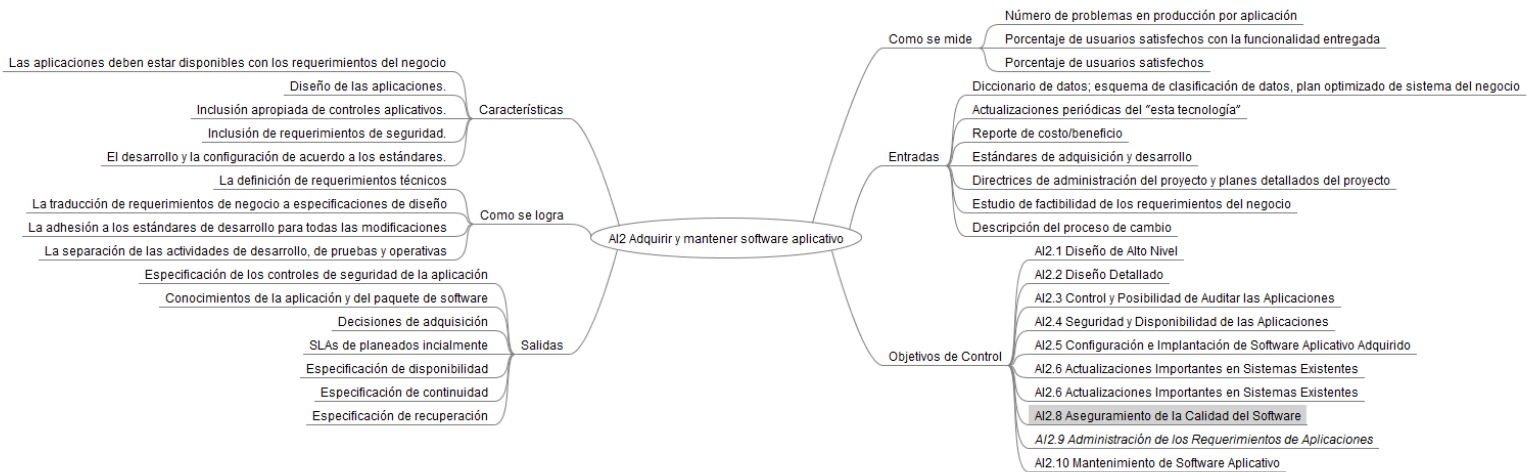


### DS2 Administrar los servicios de terceros

La necesidad de asegurar que los servicios provistos por terceros cumplan con los requerimientos del negocio, requiere de un proceso efectivo de administración de terceros. Este proceso se logra por medio de una clara definición de roles, responsabilidades y expectativas en los acuerdos con los terceros, así como con la revisión y monitoreo de la efectividad y cumplimiento de dichos acuerdos. Una efectiva administración de los servicios de terceros minimiza los riesgos del negocio asociados con proveedores que no se desempeñan de forma adecuada.

Este proceso se enfoca en el establecimiento de relaciones y responsabilidades bilaterales con proveedores calificados de servicios tercerizados y el monitoreo de la prestación del servicio para verificar y asegurar la adherencia a los convenios

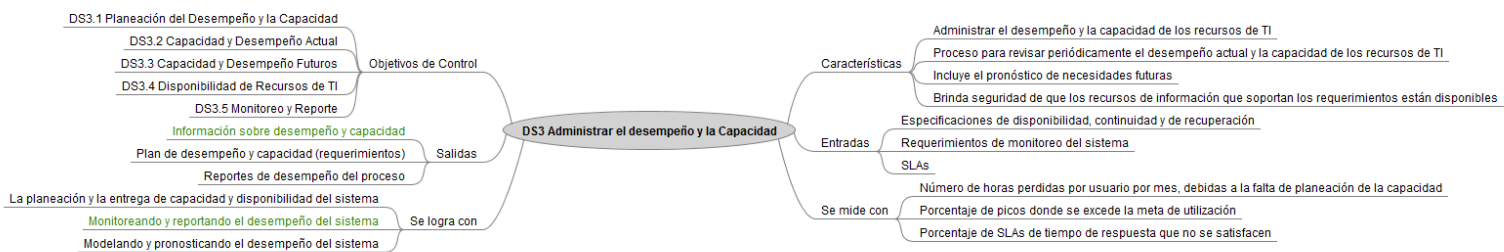
*Reproducido por Ing. Juan Carlos Bustamante Montes, MAP solamente para fines didácticos en el curso Normativas Internacionales para la Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Maestría en Administración de Proyectos Informáticos de la Universidad para la Cooperación Internacional*



### DS3 Administrar el desempeño y la Capacidad

Este proceso se centra en la necesidad de administrar el desempeño y la capacidad de los recursos de TI, es necesario de un proceso para revisar periódicamente el desempeño actual y la capacidad de los recursos de TI. Incluye el pronóstico de las necesidades futuras, basadas en los requerimientos de carga de trabajo, almacenamiento y contingencias. Brinda la seguridad de que los recursos de información que soportan los requerimientos del negocio están disponibles de manera continua.

Se enfoca en cumplir con los requerimientos de tiempo de respuesta de los acuerdos de niveles de servicio, minimizando el tiempo sin servicio y haciendo mejoras continuas de desempeño y capacidad de TI a través del monitoreo y la medición.



### DS4 Garantizar la continuidad del servicio

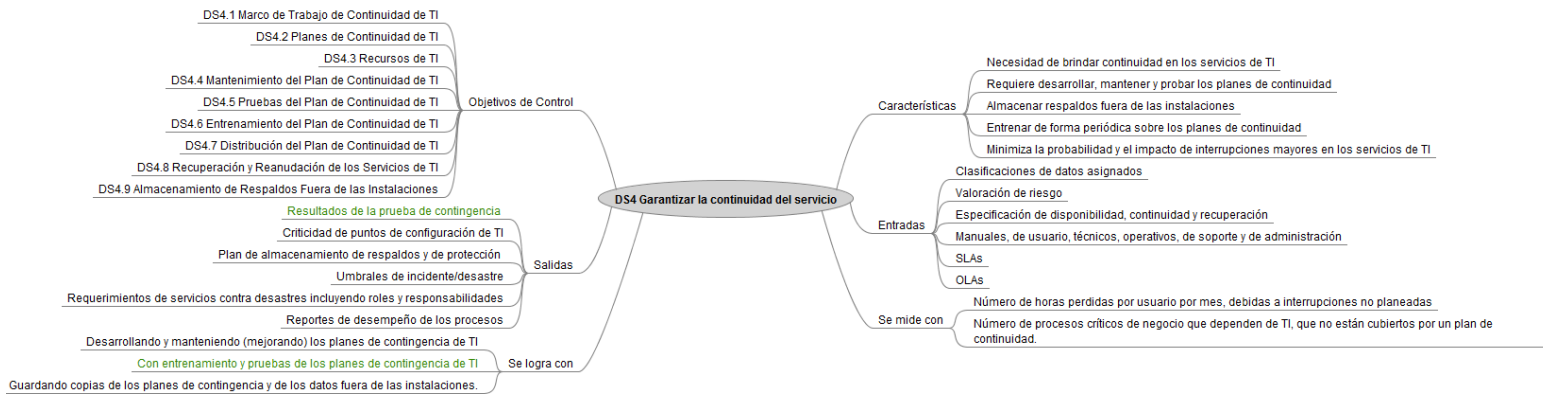
La necesidad de brindar continuidad en los servicios de TI requiere desarrollar, mantener y probar los planes de continuidad de TI, almacenar respaldos fuera de las instalaciones y entrenar de forma periódica sobre los planes de continuidad. Un proceso efectivo de continuidad de servicios, minimiza la probabilidad y el impacto de

*Reproducido por Ing. Juan Carlos Bustamante Montes, MAP solamente para fines didácticos en el curso Normativas Internacionales para la Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Maestría en Administración de Proyectos Informáticos de la Universidad para la Cooperación Internacional*

interrupciones mayores en los servicios de TI, sobre funciones y procesos claves del negocio.

Asegura el mínimo impacto al negocio en caso de una interrupción de servicios de TI.

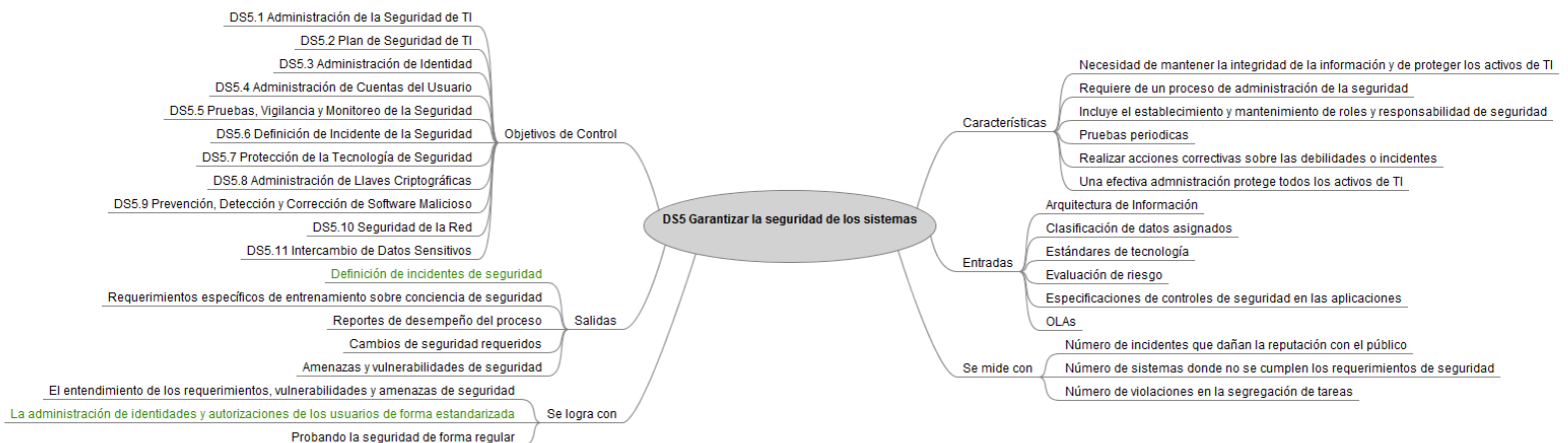
Se enfoca en el desarrollo de resistencia en las soluciones automatizadas y desarrollando, manteniendo y probando los planes de continuidad de TI.



### DS5 Garantizar la seguridad de los sistemas

La necesidad de mantener la integridad de la información y de proteger los activos de TI, requiere de un proceso de administración de la seguridad. Este proceso incluye el establecimiento y mantenimiento de roles y responsabilidades de seguridad y pruebas periódicas así como realizar acciones correctivas sobre las debilidades o incidentes de seguridad identificados, Una efectiva administración de la seguridad protege todos los activos de TI para minimizar el impacto en el negocio causado por vulnerabilidades o incidentes de seguridad.

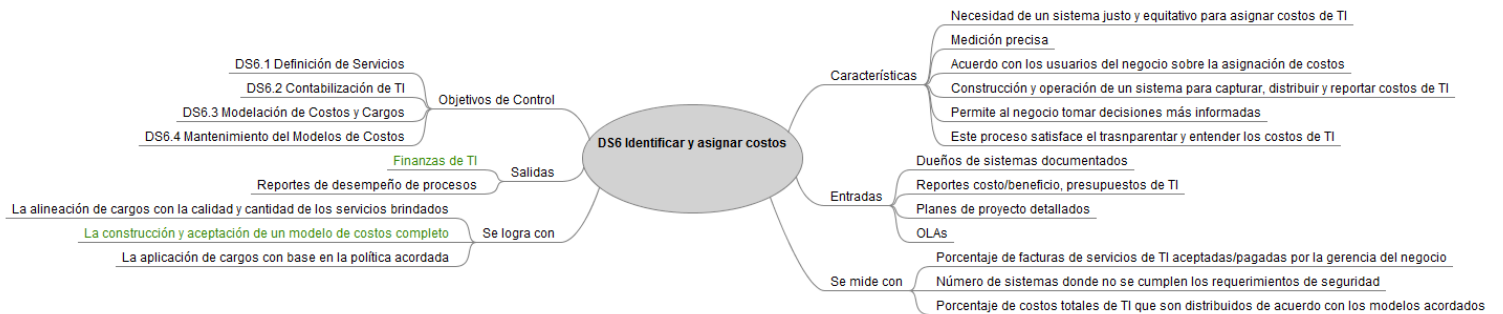
Se enfoca en la definición de políticas, procedimientos y estándares de seguridad de TI y en el monitoreo, detección, reporte y resolución de las vulnerabilidades e incidentes de seguridad.



## DS6 Identificar y asignar costos

La necesidad de un sistema justo y equitativo para asignar costos de TI al negocio, requiere de una medición precisa y un acuerdo con los usuarios del negocio sobre la asignación justa. Este proceso incluye la construcción y operación de un sistema para capturar, distribuir y reportar costos de TI a los usuarios de los servicios. Un sistema equitativo de costos permite al negocio tomar decisiones más informadas respecto al uso de los servicios de TI.

Este proceso satisface el transparentar y entender los costos de TI y mejorar la rentabilidad a través del uso bien informado de los servicios de TI.



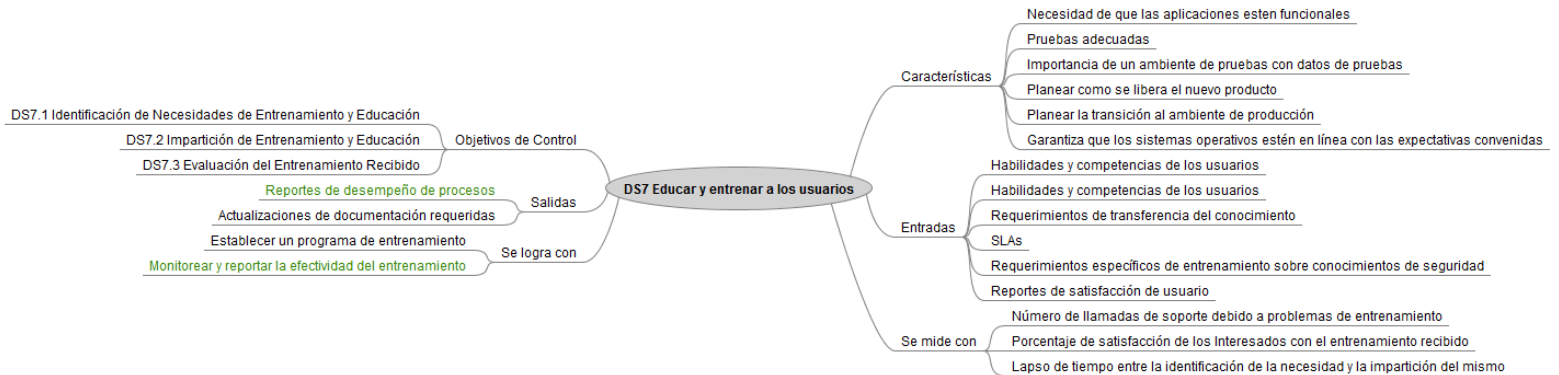
## DS7 Educar y entrenar a los usuarios

Este proceso tiene que ver con el que las aplicaciones estén funcionales. Habla sobre las pruebas adecuadas y la importancia de un ambiente de pruebas con datos de pruebas relevantes. Sobre la definición de la migración, planear como se libera el nuevo producto y la transición en sí al ambiente de producción y la consecuente revisión post-implementación. Esto para garantizar que los sistemas operativos estén en línea con las expectativas convenidas.

Satisface el requerimiento de negocio del uso efectivo y eficiente de soluciones y aplicaciones tecnológicas y el cumplimiento del usuario con las políticas y procedimientos.

Se enfoca en un claro entendimiento de las necesidades de entrenamiento de los usuarios de TI, la ejecución de una efectiva estrategia de entrenamiento y la medición de resultados.

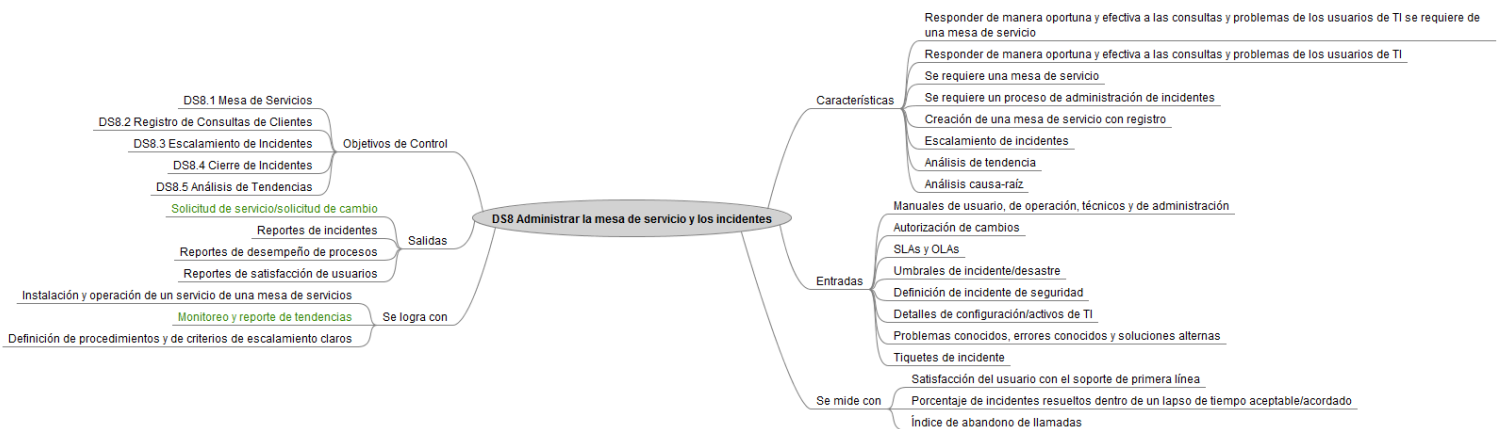
*Reproducido por Ing. Juan Carlos Bustamante Montes, MAP solamente para fines didácticos en el curso Normativas Internacionales para la Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Maestría en Administración de Proyectos Informáticos de la Universidad para la Cooperación Internacional*



## DS8 Administrar la mesa de servicio y los incidentes

Responder de manera oportuna y efectiva a las consultas y problemas de los usuarios de TI, requiere de una mesa de servicio bien diseñada y bien ejecutada, y de un proceso de administración de incidentes. Este proceso incluye la creación de una función de mesa de servicio con registro, escalamiento de incidentes, análisis de tendencia, análisis causa-raíz y resolución. Los beneficios del negocio incluyen el incremento en la productividad gracias a la resolución rápida de consultas. Además, el negocio puede identificar la causa raíz (tales como un pobre entrenamiento a los usuarios) a través de un proceso de reporte efectivo.

Este proceso satisface el permitir el efectivo uso de los sistemas de TI garantizando la resolución y el análisis de las consultas de los usuarios finales incidentes y preguntas.

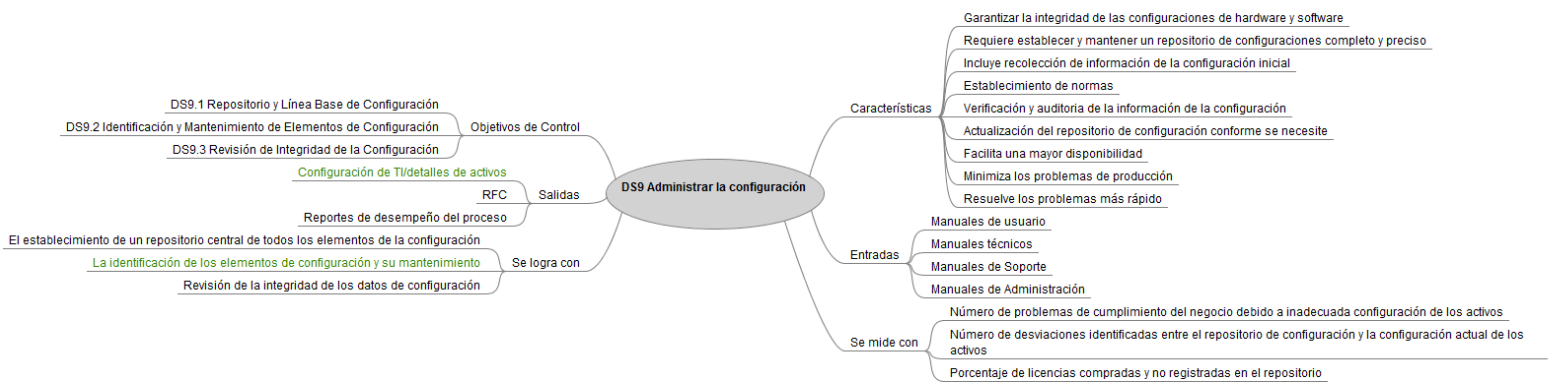


## DS9 Administrar la configuración

*Reproducido por Ing. Juan Carlos Bustamante Montes, MAP solamente para fines didácticos en el curso Normativas Internacionales para la Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Maestría en Administración de Proyectos Informáticos de la Universidad para la Cooperación Internacional*

Garantizar la integridad de las configuraciones de hardware y software requiere establecer y mantener un repositorio de configuraciones completo y preciso. Este proceso incluye la recolección de información de la configuración inicial, el establecimiento de normas, la verificación y auditoria de la información de la configuración y la actualización del repositorio de configuración conforme se necesite. Una efectiva administración de la configuración facilita una mayor disponibilidad, minimiza los problemas de producción y resuelve los problemas más rápido.

Se enfoca en establecer y mantener un repositorio completo y preciso de atributos de la configuración de los activos y de líneas base y compararlos contra la configuración actual.

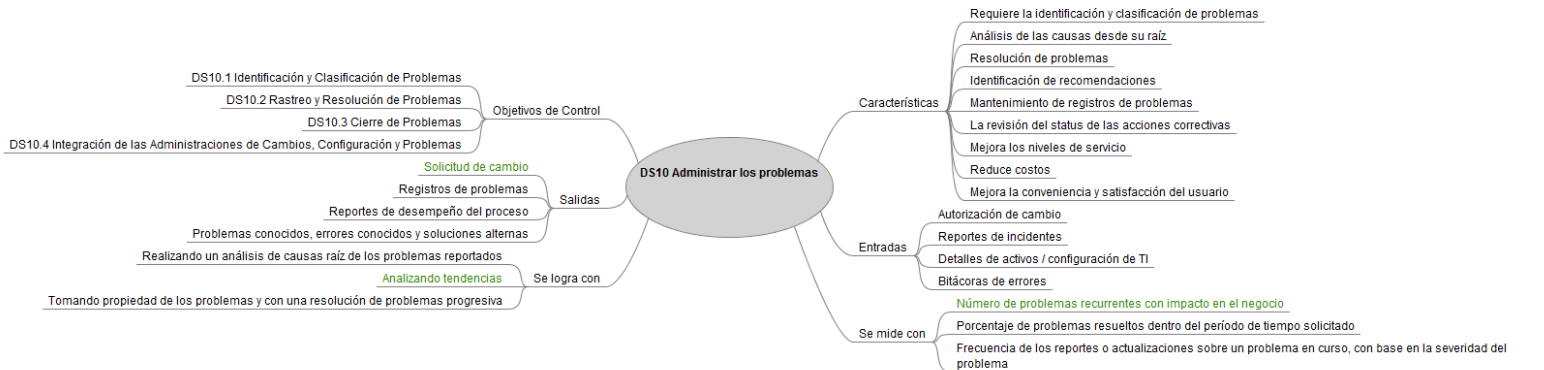


## DS10 Administrar los problemas

Una efectiva administración de problemas requiere la identificación y clasificación de problemas, el análisis de las causas desde su raíz, y la resolución de problemas. El proceso de administración de problemas también incluye la identificación de recomendaciones para la mejor, el mantenimiento de registros de problemas y la revisión del status de las acciones correctivas. Un efectivo proceso de administración de problemas mejora los niveles de servicio, reduce costos y mejora la conveniencia y satisfacción del usuario.

Este proceso garantiza la satisfacción de los usuarios finales con ofrecimientos de servicios y niveles de servicio, reducir el retrabajo y los defectos en la prestación de los servicios y de las soluciones.

Se enfoca en registrar, rastrear y resolver problemas operativos; investigación de las causas raíz de todos los problemas relevantes y definir soluciones para los problemas operativos identificados.



## DS11 Administrar los datos

Una efectiva administración de datos requiere de la identificación de requerimientos de datos. El proceso de administración de información también incluye el establecimiento de procedimientos efectivos para administrar la librería de medios, el respaldo y la recuperación de datos y la eliminación apropiada de medios. Una efectiva administración de datos ayuda a garantizar la calidad, oportunidad y disponibilidad de la información del negocio.

Con este proceso se satisface el optimizar el uso de la información y garantizar la disponibilidad de la información cuando se requiera.

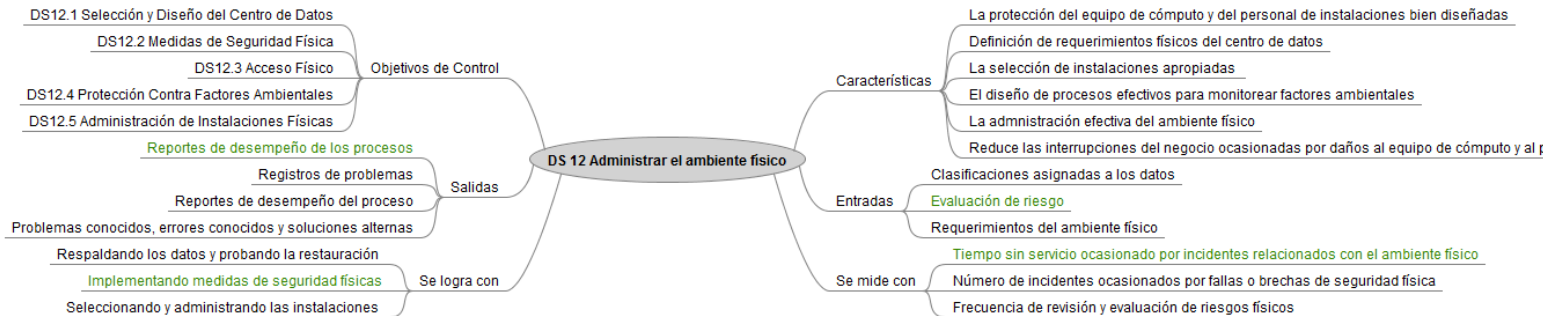
Se enfoca en mantener la integridad, exactitud, disponibilidad y protección de los datos.



## DS 12 Administrar el ambiente físico

La protección del equipo de cómputo y del personal, requiere de instalaciones bien diseñadas y bien administradas. El proceso de administrar el ambiente físico incluye al definición de los requerimientos físicos del centro de datos (site), la selección de instalaciones apropiadas y el diseño de procesos efectivos para monitorear factores ambientales y administrar el acceso físico. La administración efectiva del ambiente físico reduce las interrupciones del negocio ocasionadas por daños al equipo de cómputo y al personal.

Este proceso satisface el proteger los activos de cómputo y la información del negocio minimizando el riesgo de una interrupción del servicio. Se enfoca en proporcionar y mantener un ambiente físico adecuado para proteger los activos de TI contra acceso, daño o robo.



## DS13 Administrar las operaciones

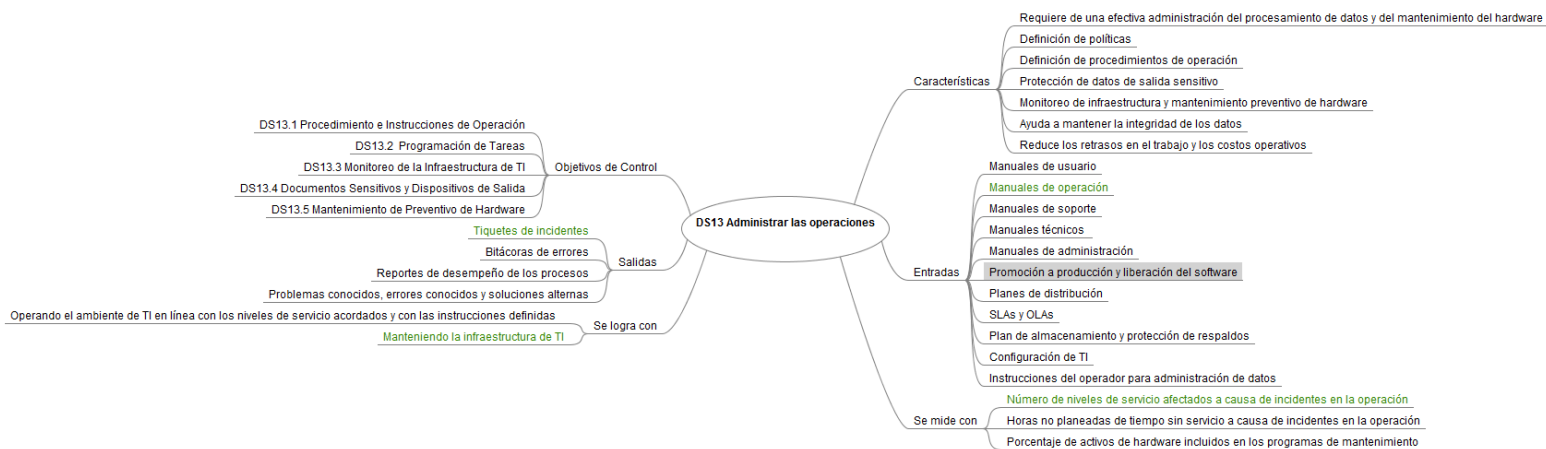
Un procesamiento de información completo y apropiado requiere de una efectiva administración del procesamiento de datos y del mantenimiento de hardware. Este proceso incluye la definición de políticas y procedimientos de operación para una administración efectiva del procesamiento programado, protección de datos de salida sensitivos, monitoreo de infraestructura y mantenimiento preventivo de hardware. Una efectiva administración de operaciones ayuda a mantener la integridad de los datos y reduce los retrasos en el trabajo y los costos operativos de TI.

Este proceso satisface mantener la integridad de los datos y garantizar que la infraestructura de TI puede resistir y recuperarse de errores y fallas.

Se enfoca en cumplir con los niveles operativos de servicio para procesamiento de datos programado, protección de datos de salida de datos sensitivos y monitoreo y mantenimiento de la infraestructura.

*Reproducido por Ing. Juan Carlos Bustamante Montes, MAP solamente para fines didácticos en el curso Normativas Internacionales para la Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Maestría en Administración de Proyectos Informáticos de la Universidad para la Cooperación Internacional*





Reproducido por Ing. Juan Carlos Bustamante Montes, MAP solamente para fines didácticos en el curso Normativas Internacionales para la Gestión de la Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Maestría en Administración de Proyectos Informáticos de la Universidad para la Cooperación Internacional