



Sustento del uso justo  
de **Materiales Protegidos**  
derechos de autor para  
fines educativos



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

## UCI

### Sustento del uso justo de materiales protegidos por derechos de autor para fines educativos

El siguiente material ha sido reproducido, con fines estrictamente didácticos e ilustrativos de los temas en cuestión, se utilizan en el campus virtual de la Universidad para la Cooperación Internacional – UCI - para ser usados exclusivamente para la función docente y el estudio privado de los estudiantes en el curso Gestión de Servicios de Información Basados en ITIL perteneciente al programa académico Maestría en Administración De Tecnologías de la Información.

La UCI desea dejar constancia de su estricto respeto a las legislaciones relacionadas con la propiedad intelectual. Todo material digital disponible para un curso y sus estudiantes tiene fines educativos y de investigación. No media en el uso de estos materiales fines de lucro, se entiende como casos especiales para fines educativos a distancia y en lugares donde no atenta contra la normal explotación de la obra y no afecta los intereses legítimos de ningún actor .

La UCI hace un USO JUSTO del material, sustentado en las excepciones a las leyes de derechos de autor establecidas en las siguientes normativas:

- a- Legislación costarricense: Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos, No.6683 de 14 de octubre de 1982 - artículo 73, la Ley sobre Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, No. 8039 – artículo 58, permiten el copiado parcial de obras para la ilustración educativa.
- b- Legislación Mexicana; Ley Federal de Derechos de Autor; artículo 147.
- c- Legislación de Estados Unidos de América: En referencia al uso justo, menciona: "está consagrado en el artículo 106 de la ley de derecho de autor de los Estados Unidos (U.S.Copyright - Act) y establece un uso libre y gratuito de las obras para fines de crítica, comentarios y noticias, reportajes y docencia (lo que incluye la realización de copias para su uso en clase)."
- d- Legislación Canadiense: Ley de derechos de autor C-11– Referidos a Excepciones para Educación a Distancia.
- e- OMPI: En el marco de la legislación internacional, según la Organización Mundial de Propiedad Intelectual lo previsto por los tratados internacionales sobre esta materia. El artículo 10(2) del Convenio de Berna, permite a los países miembros establecer limitaciones o excepciones respecto a la posibilidad de utilizar lícitamente las obras literarias o artísticas a título de ilustración de la enseñanza, por medio de publicaciones, emisiones de radio o grabaciones sonoras o visuales.

Además y por indicación de la UCI, los estudiantes del campus virtual tienen el deber de cumplir con lo que establezca la legislación correspondiente en materia de derechos de autor, en su país de residencia.

Finalmente, reiteramos que en UCI no lucramos con las obras de terceros, somos estrictos con respecto al plagio, y no restringimos de ninguna manera el que nuestros estudiantes, académicos e investigadores accedan comercialmente o adquieran los documentos disponibles en el mercado editorial. sea directamente los documentos, o por medio de bases de datos científicas, pagando ellos mismos los costos asociados a dichos accesos.

# Lineamientos Prácticos para seleccionar herramientas de Administración de Servicios de TI

Las herramientas de software deben ser seleccionadas con la finalidad de que sean capaces de soportar los procesos de Administración de Servicios de TI. En la medida que las empresas crecen en tamaño, necesitan herramientas más sofisticadas (distribuidas e integradas) para administrar sus servicios. Si bien es cierto que las herramientas pueden ser un activo importante para las organizaciones dependientes de TI, estas son un medio y no un fin en sí mismas.

Cuando se implementan procesos de Administración de Servicios, el punto de inicio debe ser resolver el tema de cómo hacer que los procesos trabajen, así como atender las necesidades de información de administración. Esto proporciona los datos necesarios para definir las especificaciones de la herramienta que satisfagan mejor los requerimientos de la organización.

Para elegir el software que mejor se adapte sus requerimientos, tome en cuenta lo siguiente[1]:

- Las herramientas deben soportar los procesos; no modificar los procesos para que se acoplen a la herramienta. Si es posible, es mejor comprar una herramienta totalmente integrada para soportar muchos (o todos) los procesos de Administración de Servicios. Si esto no fuera posible, debe considerarse el tema de las interfaces entre diferentes herramientas.

- Es esencial contar con una Declaración de Requerimientos (SOR, por sus siglas en inglés) para utilizarse durante el proceso de selección; esta declaración puede ser usada como un "tick list". Los requerimientos deben segmentarse en "debe tener" o características obligatorias y en "Es bueno que lo tenga" o requerimientos deseables.

- La herramienta debe ser lo suficientemente flexible para soportar correctamente los accesos que requieres. Tú debes ser capaz de determinar a quién se le permite el acceso a qué información y con qué propósito. Por ejemplo, permisos de lectura a los clientes.

- En una etapa temprana del proceso de selección, debe considerarse la plataforma sobre la cual la herramienta operará; esto puede ser sobre hardware y software existente o nuevo.

- Hay muchas herramientas de software disponibles. No limite su análisis a las herramientas que ya conoce. Busque en Internet, vea publicaciones de Administración de Servicios, pregunte a otras organizaciones o a consultores, hable a itSMF para preguntar qué productos hay disponibles, etcétera.

- Durante las etapas tempranas del proceso de selección verifique la credibilidad del vendedor y de la herramienta. ¿El vendedor puede darle soporte post-venta después de algunos meses o años?. Considere los antecedentes del vendedor y de la herramienta. Llame a la Mesa de Servicio del vendedor para evaluar la calidad del servicio que brindan. Haga preguntas para verificar su capacidad técnica.

- Pregunte al vendedor si es posible organizar visitas a empresas en las cuales la herramienta ya esté funcionando. Se recomienda que durante la visita el vendedor no esté presente. Asegúrese de que la organización tiene requerimientos de software similares a los suyos. Se recomienda observar la herramienta en operación y hablar con los usuarios acerca de sus experiencias tanto iniciales como del día a día.

- No limite sus requerimientos al tema de la funcionalidad, pregunte acerca de la capacidad de ejecución de los productos, expandir el tamaño de la base de datos, recuperación ante fallas y el mantenimiento de la integridad de la información. ¿El producto cumple con estándares internacionales? ¿Es lo bastante eficiente para soportar para satisfacer sus requerimientos de niveles de servicio?

- Evaluación de los reportes de administración generados por la herramienta. En algunos casos, la generación de reportes importantes puede ser una tarea incómoda y consumidora de tiempo.

- Evaluar las necesidades de capacitación de la organización, así como la capacidad del vendedor para proporcionar el adiestramiento adecuado. En particular considere costos de capacitación, tiempo requerido, qué tan rápido puede

utilizarse la herramienta después de la capacitación, etcétera.

- También asegúrese que las interfaces con otras herramientas y la telefonía funcionan correctamente. Esto es prudente para identificar si la combinación ha sido utilizada en otro lugar y con qué resultados.

El software, además, debe ser capaz de manejar los procesos en conformidad con las prácticas discutidas en ITIL®. Las principales áreas a considerar al elegir son[2]:

- Conformidad con estándares internacionales de Administración de Servicios de TI.
- Soporte a los requerimientos funcionales, por ejemplo, herramientas y procesos de Entrega de Servicio.
- Estructura de los datos, manejo e integración de datos, incluyendo la capacidad para soportar la funcionalidad requerida.
- Niveles de Servicio: desempeño y disponibilidad.
- Usabilidad: la facilidad de uso permitida por la interfase del Usuario.

#### Fuentes

[1] Planning to Implement Service Management, Office of Government Commerce (2002).

[2] Service Delivery, Office of Government Commerce (2001).