

Demanda y Capacidad TI

1. Demanda

1.1 ¿Se recolectan y analizan métricas sobre la demanda de los servicios de acuerdo a los usuarios que utilizan dichos servicios?

- Tener en cuenta métricas como número de transacciones, recurrencia de usuarios, recursos necesarios para cubrir dicha demanda de usuarios. ¿Dónde se almacenan dichas métricas?, ¿Quién analiza las métricas?, ¿Cada cuánto se recolectan y analizan?. Verificar herramienta o documentación

1.2 ¿El personal de tecnología conoce cuáles son los servicios principales del negocio y periodos críticos en que hay mayor demanda de usuarios (Rendimiento del servicio)?

- Indagar sobre cómo se le da a conocer esta información al personal de la operación (reunión, comunicado, correo, etc)

1.3 ¿Se cuenta con identificación de los perfiles de los usuarios a partir de las métricas y tendencias de utilización de los servicios tecnológicos?

- Revisar si existe documentación sobre la caracterización de perfiles de los usuarios internos y externos. Indagar si el personal de la operación conoce dichos perfiles de usuario

2. Capacidad

2.1 ¿Se realiza monitoreo a la capacidad de los servicios tecnológicos de acuerdo a su criticidad para el negocio?

- Tener en cuenta los servicios identificados en el numeral 2,2 (servicios principales del negocio). Indagar sobre herramienta o software utilizado para el monitoreo y cada cuanto se revisa la información

2.2 ¿De acuerdo al monitoreo de los servicios tecnológicos (demanda y capacidad), se planifican los recursos necesarios para responder adecuadamente a los cambios en la demanda de los servicios tecnológicos (plan de capacidad)?

- Tener en cuenta los resultados del monitoreo de la demanda y de la capacidad de los servicios tecnológicos. ¿qué sucede cuando se identifican periodos pico de utilización de los servicios?, ¿se planifica la respuesta a la demanda de usuarios?, ¿Quién tiene la autoridad para facilitar los recursos o infraestructura requerida?

2.3 ¿Se realiza la supervision de la capacidad planificada frente a la capacidad utilizada?

- se recomienda utilizar algún tipo de software que permita supervisar el comportamiento del plan de capacidad, ¿Quién realiza la supervisión?

2.4 ¿Frecuentemente se toman decisiones o acciones correctivas sobre la capacidad de los servicios tecnológicos teniendo como base los resultados de la supervisión de la capacidad?

- ¿Quién toma las decisiones?, ¿se deja evidencia de la toma de decisiones o sobre los cambios hechos al plan de capacidad?, ¿Cada cuánto se realizan revisiones al plan de capacidad?

2.5 ¿Se conoce la capacidad de los servicios?

¿Se conoce la capacidad de los servicios?

2.6 ¿Están determinados los criterios de desempeño y capacidad como funciones vitales del negocio, retrasos aceptables, degradación del rendimiento aceptable (factor de escala)?

- Validar con los SLM

Revision #2

Created 20 January 2021 22:20:37 by CertMind

Updated 20 January 2021 22:34:03 by CertMind