

Procesos de la entrega y soporte: (DS)

- 1.- Definir niveles de servicio.
- 2.- Administrar servicios prestados por terceros.
- 3.- Administrar desempeño y capacidad.
- 4.- Asegurar servicio continuo.
- 5.- Garantizar la seguridad de sistemas.
- 6.- Identificar y asignar costos.
- 7.- Educar y entrenar a los usuarios.
- 8.- Apoyar y asistir a los clientes de TI.
- 9.- Administrar la configuración.
- 10.- Administrar problemas e incidentes.
- 11.- Administrar datos.
- 12.- Administrar instalaciones.
- 13.- Administrar operaciones.