

ANEXO 1.1.- Definiciones Generales

1. Definiciones Generales

El presente documento contiene la descripción de conceptos, términos y acrónimos utilizados en las distintas partes que lo conforman. Asimismo, pretende tener una cobertura completa y con valor contractual para cualquier aclaración.

Se requiere de cubrir dos tipos de servicio se especifican como Partida I Fase I Centro de Información Infonavit y Partida II Continuidad Operativa.

2. Aclaración Inicial y Referencias

Al tratarse de terminología estándar y asociada a prácticas aceptadas en la industria de Tecnologías de Información y/o propiedad de fabricantes y proveedores de la misma, se citan de manera enunciativa más no limitativa, las siguientes referencias de sitios a acceder:

<http://www.pmi.org/> (PMI – Project Management Institute)

<http://www.tdwi.org> (The Data Warehouse Institute)

<http://www.opengroup.org/aboutus> (TOGAF - **The Open Group Architecture Framework**)

Estas referencias servirán para resolver diferencias y/o faltantes en la descripción de conceptos, términos y acrónimos utilizados. En adición se incluyen definiciones específicas y un glosario.

3. Definiciones Específicas

A continuación se describen aquellos conceptos de los que se considera que, el contar con una definición específica, sirven de apoyo suficiente para la comprensión del documento en su totalidad.

Acuerdos de Nivel de Servicio – SLA's por sus siglas en inglés (Service Level Agreements). Se trata de las definiciones y métricas que permiten la administración del nivel de servicio esperado para cada una de las actividades definidas en el documento y deben expresarse en términos de criticidad, impacto, tiempo de atención, tiempo de resolución, mecanismo de escalación y responsables, periodicidad de la medición, mecanismos de ajuste y reformulación, etc. También incluyen penalizaciones por incumplimiento.

Niveles de Servicio Objetivo – SLO's por sus siglas en inglés (Service Level Objectives). Son equivalentes a los SLA's pero se aplican en la fase contractual destinada al aprendizaje por parte del proveedor de las condiciones de los aplicativos y herramientas del Instituto, especialmente durante la determinación de estadísticas que sirvan de base para afinar el valor específico de las unidades de servicio. A diferencia de los SLA's, no implican penalizaciones.

Acuerdos de Nivel de Colaboración – OLA's por sus siglas en inglés (Operation Level Agreements). Se trata de acuerdos que, a nombre del proveedor, realiza la Subdirección General de Tecnología con las diferentes áreas del Instituto con el objeto de garantizar las condiciones de colaboración necesarias para el desarrollo de las actividades del proveedor. Incluyen compromisos de atención, tiempos de respuestas, responsables, mecanismos de escalamiento, etc.

Mesa de Planeación de Arranque – Se refiere a las sesiones iniciales que se lleven a cabo entre el proveedor seleccionado y el personal de Tecnologías de la Información del Instituto. Tiene por objeto el realizar las definiciones y acuerdos específicos que tendrán valor contractual y servirán como coadyuvantes para la ejecución de las actividades. Incluyen, entre otros temas, los siguientes:

- Métricas
- Niveles y coberturas de los servicios (SLO's y SLA's)
- Herramientas de colaboración y control, así como sus interfases
- Mecanismos de solicitud, aprobación y pago de servicios
- Niveles de colaboración (operación) con las distintas áreas del Instituto (OLA's)
- Métodos de estimación tomando en consideración los que actualmente forman parte del marco metodológico del Instituto
- Formatos de reporte

Servicios de desarrollo de proyectos – Se refiere a las actividades encaminadas a crear los nuevos proyectos. Son la base de la formulación de los requerimientos mínimos del contrato.

4. Glosario

La siguiente tabla constituye un glosario con términos comunes de Sistemas Transaccionales, Administrativos, de Apoyo a la Toma de Decisiones y a los Servicios de Consultoría de Sistemas de Apoyo a la Toma de Decisiones. Su contenido es enunciativo más no limitativo.

Término	Descripción
Almacén de Datos	Colección de datos orientada a un determinado ámbito (empresa, organización, etc.), integrado, no volátil y variable en el tiempo, que ayuda a la toma de decisiones en la entidad en la que se utiliza
ALS	Sistema de Administración de Cartera
Analíticas Avanzadas	Manera exhaustiva de utilizar los datos para definir estrategias y/o tomar decisiones, está basada en herramientas que permiten el análisis estadístico, ya sea cuantitativo y/o cualitativo; así como en diversos tipos de modelos de predicción, descripción y optimización
ANEC	Archivo Nacional de Expedientes de Crédito
Appliance	Es un componente de hardware y software integrado, específicamente diseñado para una función de cómputo o de procesamiento específico
Arenero	Colección de datos integrados por el Infonavit, para responder requerimientos de información específicos
Base de Datos	Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su uso posterior
BD	Base de datos

Término	Descripción
BI	Por sus siglas en inglés, Business Intelligence
Caso de Prueba	Conjunto de condiciones o variables bajo las cuales el analista determinará si el requisito de una aplicación es parcial o completamente satisfactorio
Catálogo Maestro	Es un dato contenido en un repositorio de información que puede ser compartido y utilizado por múltiples sistemas, aplicaciones y / o procesos
CEDEVIS	Certificados de Vivienda
CEMIS	Por sus siglas en inglés, Corporate Environmental Management Information System
CII	Centro de Información Infonavit
CONAPO	Consejo Nacional de la Población
Contenido Empresarial	Documentos y contenidos relacionados con los procesos organizacionales de las organizaciones (formatos, políticas, procedimientos, manuales, etc.)
Data Warehouse	Almacén de datos
Data Warehousing	Proceso de extraer y filtrar datos de las operaciones comunes de la organización, procedentes de los distintos sistemas de información operacionales y/o sistemas externos, para transformarlos, integrarlos y almacenarlos en un depósito o almacén de datos (Data Warehouse, en inglés) con el fin de acceder a ellos para dar soporte en el proceso de toma de decisiones de una organización
Datamart	Subconjunto de datos con el propósito de ayudar a que un área específica dentro del negocio pueda tomar mejores decisiones
Dato Maestro	Es un dato contenido en un repositorio de información que puede ser compartido y utilizado por múltiples sistemas, aplicaciones y / o procesos
DSO	Por sus siglas en inglés, Data Store Object
ECM	Por sus siglas en inglés, Enterprise Content Management
ELT	Por sus siglas en inglés, Extraction, Loading & Transformation
ETL	Por sus siglas en inglés, Extraction, Transformation & Loading
Gestión de Datos	Es el desarrollo y ejecución de arquitecturas, políticas, prácticas y procedimientos que gestionan apropiadamente las necesidades del ciclo de vida completo de los datos de una empresa
Hardware	Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático.
Indicador	Representan algún aspecto cuantificable o medible de los objetos o eventos a analizar
INEX	Índice de Excelencia
Infonavit	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
Información Documental	Aquella contenida en un soporte permanente e inalterable
Información Estructurada	Aquella esquematizada y organizada con cierto criterio
Información No Estructurada	Aquella que se presenta sin seguir un esquema en particular, o con un criterio que no corresponde con las necesidades de las organizaciones

Término	Descripción
Inteligencia de Negocios	Conjunto de productos y servicios que permiten a los usuarios finales acceder y analizar de manera rápida y sencilla, la información para la toma de decisiones de negocio a nivel operativo, analítico y estratégico
Interoperabilidad	Habilidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar información y utilizar la información intercambiada
Manejador de Base de Datos	Conjunto de programas que permiten el almacenamiento, modificación y extracción de la información en una base de datos, además de proporcionar herramientas para añadir, borrar, modificar y analizar los datos
Mapa de Ruta	Planificación del desarrollo o ejecución de iniciativas con objetivos a corto y largo plazo, incluyendo plazos aproximados de ejecución
Matriz RACI	Matriz de la asignación de responsabilidades, empleada para relacionar actividades y recursos (individuos o equipos de trabajo)
MCD	Modelo de Catalogación Documental
Mejores Prácticas	Conjunto coherente de acciones que han tenido un buen o excelente resultado en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados
Metadatos	Literalmente «sobre datos», son datos que describen otros datos
Modelo de Datos	Conjunto de tablas de una base de datos interrelacionadas entre sí, a través de llaves primarias y foráneas
Perfilado	Análisis de los datos de los sistemas para entender su contenido, estructura, calidad y dependencias
PMI	Por sus siglas en inglés, Project Management Institute
PMO	Por sus siglas en inglés, Project Management Office
PMP	Por sus siglas en inglés, Project Management Professional
Procesamiento en Memoria	Almacenamiento de la información en el área de memoria principal (RAM) en algún componente de hardware, para la ejecución de operaciones complejas
Prueba Integral	Forma de probar el correcto funcionamiento de un componente o módulo de una aplicación o sistema
Prueba Unitaria	Forma de probar el correcto funcionamiento de un aplicativo o sistema.
Reporte	Consiste en un texto o una declaración que describe las cualidades de un hecho y de los eventos que lo rodean
Repositorio de Datos	Colección de datos orientada a un determinado ámbito (empresa, organización, etc.), integrado, no volátil y variable en el tiempo, que ayuda a la toma de decisiones en la entidad en la que se utiliza
RO	Sistema Registro de Oferta
RUV	Registro Único de Vivienda
SAP BO	Por sus siglas en inglés, SAP BusinessObjects
SAP BW	Por sus siglas en inglés, SAP Business Warehouse
SAP CRM	Por sus siglas en inglés, SAP Customer Relationship Management

Término	Descripción
SAP ECC	Por sus siglas en inglés, SAP Enterprise Central Component
SAP ERP	Por sus sigla en inglés, SAP Enterprise Resource Planning
SAP FICO	Por sus siglas en inglés, SAP Finance) and Controlling
SAP Netweaver	Plataforma de tecnología integrada para todas las aplicaciones SAP en el plano técnico
SAP TRM	Por sus siglas en inglés, SAP Tax and Revenue Management
SAP WAD	Por sus siglas en inglés, SAP Web Application Designer
Servidores	Nodo que forma parte de una red, y que provee servicios a otros nodos denominados clientes
Sistema de Apoyo a la Toma de Decisiones	Es un sistema de información que combina datos, modelos y herramientas de análisis para apoyar la toma de decisiones individuales y de forma colaborativa en los diferentes niveles organizacionales. Incluye datos estructurados y no estructurados (voz, video, documentos, imágenes, geográficos, etc.).
SLA	Por sus siglas en inglés, Service Level Agreement
SLO	Por sus siglas en inglés, Service Level Objective
SNIIV	Sistema Nacional de Información e Indicadores de Vivienda.
SOC	Sistema de Originación de Crédito
Software	Conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware
Stakeholders	Personas quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa
STI /STN	Sistema de Titulación Notarial
Tabla	Conjunto o colección de datos normalmente tabulados
Tablero de Control	Herramienta del campo de la administración de empresas, aplicable a cualquier organización y nivel de la misma, cuyo objetivo y utilidad básica es diagnosticar adecuadamente una situación
TOGAF	Por sus siglas en inglés, The Open Group Architecture Framework