



GLOSARIO DE TÉRMINOS

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Gestión de alarmas en
redes de comunicaciones**

Código: IFC364_3

NIVEL: 3

Contingencia: Suceso que puede ocurrir o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.

CRM: ("Customer Relationship Management". En español, Gestión de la Relación con el Cliente). Gestión 360º de ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

Disponibilidad: Capacidad de un servicio, de unos datos o de un sistema, a ser accesible y utilizable por los usuarios o procesos autorizados cuando estos lo requieran. Es uno de los principios fundamentales de la ciberseguridad junto a la confidencialidad y la integridad.

ERP: (Enterprise Resource Planning. En español, Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales). Software diseñado para administrar e integrar las funciones de los procesos empresariales de distintas áreas: finanzas, recursos humanos, cadena de suministro, administración de inventario y operaciones.

Hardware: (Anglicismo). Conjunto de los componentes que conforman la parte material (física) de una computadora.

Herramienta ofimática: Aplicación informática que se usa en labores de oficina con el fin de perfeccionar, optimizar, mejorar el trabajo y operaciones relacionados.

IP: (Internet Protocol. En español, Protocolo de Internet). Conjunto de reglas que rigen el envío y recepción de datos enviados a través de Internet o de una red local basada en ese protocolo. Por extensión, se asimila a dirección IP, esto es, dirección lógica única que identifica a un dispositivo en Internet o en una red local basada en la arquitectura TCP/IP en un momento dado según las reglas del protocolo IP.

Latencia: Suma de retardos temporales dentro de una red. Un retardo es producido por la demora en la propagación y transmisión de paquetes dentro de la red.

Lenguaje de consulta de datos: (DQL. En inglés, Data Query Language). Lenguaje informático usado para hacer consultas en bases de datos y sistemas de información. Los lenguajes de consulta pueden ser clasificados de acuerdo a si son lenguajes de consulta de bases de datos o lenguajes de consulta de recuperación de información.

Monitorización: Acción realizada por elementos físicos y "software" que registran la situación en que están cada uno de los aspectos que se desean controlar.

MTU: (Maximum Transmission Unit. En español, Unidad Máxima de Transferencia). Tamaño en bytes de la unidad de datos más grande que puede enviarse usando un protocolo de comunicaciones.

Protocolo: Conjunto de normas y procedimientos establecidos para el desarrollo de una actuación.

Rendimiento: (Throughput). Cantidad de trabajo realizado por unidad de tiempo.

Servicio: Programa instalado en un equipo remoto llamado servidor y cuya funcionalidad se ofrece a otros equipos conectados a él por red llamados cliente. Son típicos los servicios/servidores de impresión, de archivos, de cualquier programa/software mediante llamadas a procedimientos remotos (RPC) o de páginas web. La mayor capacidad del servidor se pone al servicio de los clientes, lo que redunda en una mayor simplicidad y menor coste de los segundos.

Servidor: Máquina física integrada en una red informática en la que, además del sistema operativo, opera uno o varios servicios "software" que se ofrecen a otros equipos denominados clientes que pueden estar conectados a nivel local o a través de una red externa. El tipo de servicio depende del tipo de "software" del servidor. La base de la comunicación es el modelo cliente-servidor y, en lo que concierne al intercambio de datos, entran en acción los protocolos de transmisión específicos del servicio.

SLA: (Service-Level Agreement. En español, acuerdo de nivel de servicio -ANS-). Contrato entre un proveedor de servicio y sus clientes que documenta qué servicios proporcionará el proveedor y define los estándares de servicio que se está obligado a cumplir. Estos estándares afectan a parámetros tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

Videowall: (Anglicismo). Configuración especial de pantallas o monitores profesionales que se sincronizan para mostrar contenidos y simular una pantalla de gran tamaño.

VPN: (Virtual Private Network. En español, Red Privada Virtual). Servicio que cifra los datos de las comunicaciones entre dos puntos, incluyendo la navegación en Internet, construyendo una red privada y segura o túnel entre la conexión de una máquina cliente y un servidor destinatario.