



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES:  
Monitorizar el estado y la disponibilidad de la red de  
comunicaciones y de los servicios implementados**

**Código: ECP1216\_3**

**NIVEL: 3**



**CRM:** (Customer Relationship Management. En español, gestión de la relación con el cliente). Sistema de gestión integral de la clientela en sus ámbitos de relación con una empresa, 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:** (Anglicismo, 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 tales como finanzas, recursos humanos, cadena de suministro, administración de inventario y operaciones de fabricación.

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

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

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

**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 redundará en una mayor simplicidad y menor coste de los segundos.

**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.