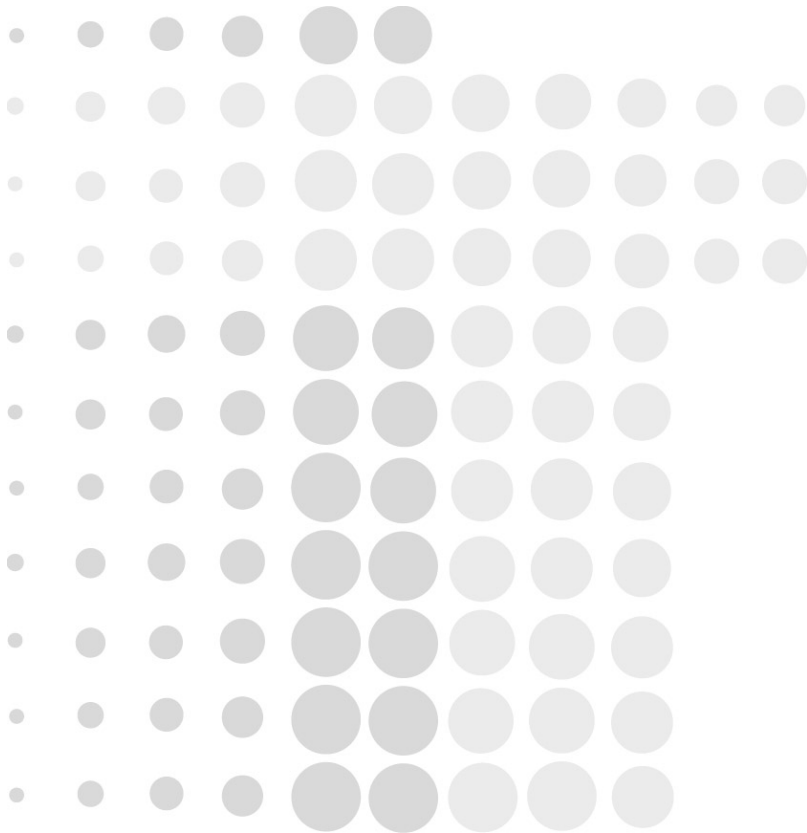


Quality

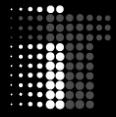
C o n s u l t i n g S e r v i c e s



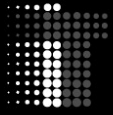
ISO2000-ITIL

**Marcos de Referencia - Gestión de
Servicios de TI**

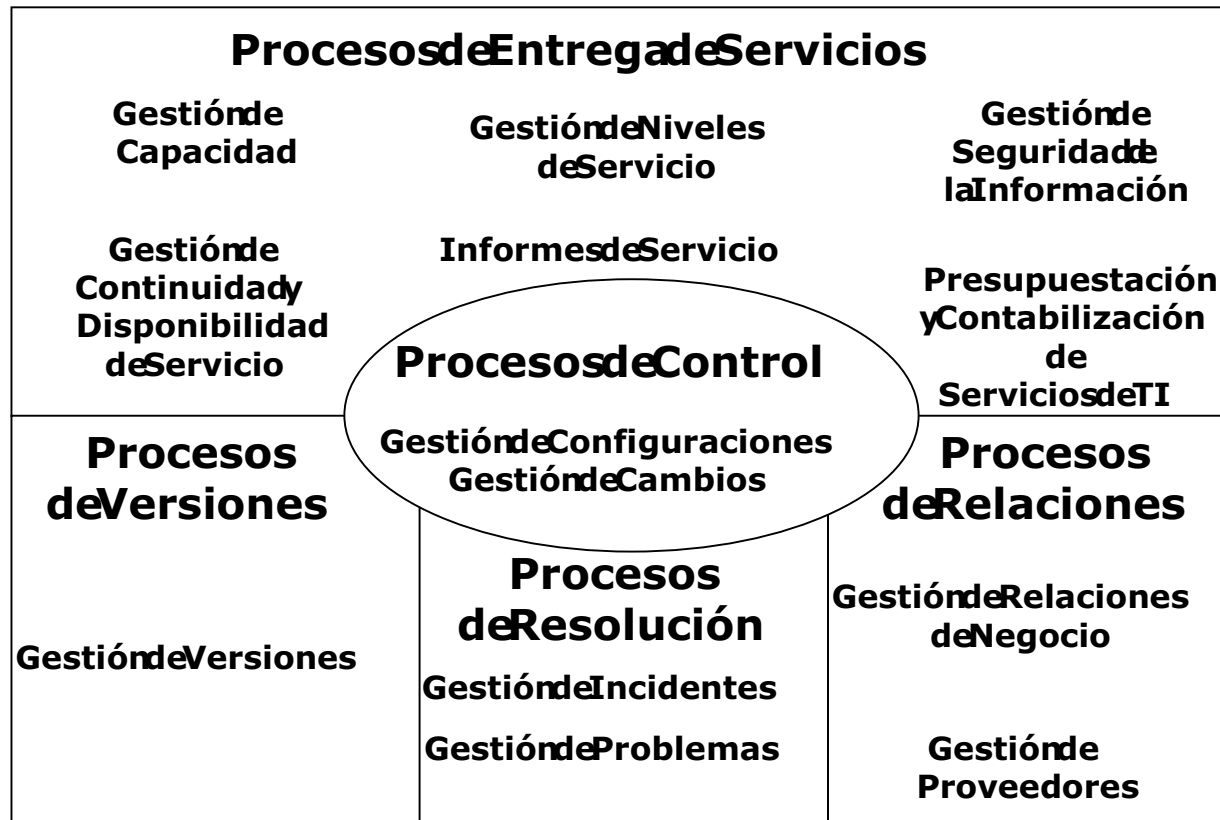
Tacuarí 163 2º B Ciudad Autónoma de Bs. As. - Argentina
Tel: +5411-4331-6454 / 4334-6165 www.itquality.biz

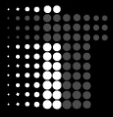


- La norma ISO/IEC 20000-1 fue preparada por BSI (como BS 15000-1) y fue adoptada por el Joint Technical Committee ISO/IEC JTC 1. Bajo el título de Tecnología de la Información - Gestión de Servicios, consistió de las siguientes partes:
 - Parte 1: Especificación
 - En esta parte se definen los requerimientos para un proveedor de servicio para entregar servicios gestionados de una calidad aceptable para sus clientes
 - Parte 2: Código de práctica
 - Esta parte representa el consenso de la industria sobre los standards de calidad para los procesos de gestión de TI
 - Provee una guía para los auditores y ofrece asistencia a los proveedores de servicio que estén planeando mejoras de servicios a ser auditados por las ISO/IEC 20000-1.

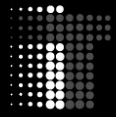


- La norma ISO/IEC 20000-1 especifica los siguientes procesos de gestión de servicio relacionados entre sí:

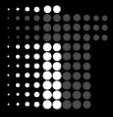




- El Sistema de Gestión
 - Se debe proveer un sistema de gestión, incluyendo políticas y un marco de referencia para permitir la gestión e implementación eficaz de todos los servicios de TI
 - Responsabilidad de la dirección
 - A través del liderazgo y acciones, la alta dirección debe proveer evidencia de su compromiso para desarrollar, implementar y mejorar su capacidad de gestión de servicios dentro del contexto de los negocios de la organización y los requerimientos de los clientes



- Requerimientos de documentación
 - Los proveedores de servicios deben proveer documentos y registros que aseguren una planificación, operación y control eficaces de la gestión de servicios, tales como:
 - Documentación de políticas y planes de gestión de servicio
 - Documentación de acuerdos de niveles de servicio
 - Documentación de procesos y procedimientos
 - Registros de control de procesos

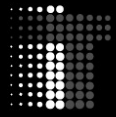


Quality

Consulting Services

Sistema de Gestión

- Competencia, conocimiento y educación
 - Todos los roles y responsabilidades de gestión de servicios deben estar definidos y mantenidos juntos con las competencias requeridas para ejecutarlas
 - Las competencias y necesidades de educación del personal deben ser revisadas y gestionadas para permitir al personal cumplir eficazmente con su rol
 - La actividad de dirección debe asegurarse que sus empleados conozcan la relevancia e importancia de sus actividades y cómo ellas contribuyen para alcanzar los objetivos de la gestión de servicios

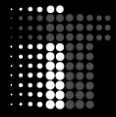


Quality

Consulting Services

Planificando e implementando servicios nuevos o cambiados

- **Procesos de Entrega de Servicios**
 - **Gestión de Niveles de Servicios**
 - Tiene el objetivo de definir, acordar, registrar y gestionar los niveles de servicios
 - **Informes de Servicios**
 - Debe producir reportes acordados, en tiempo, confiables y precisos para la toma de decisiones y la comunicación eficaz

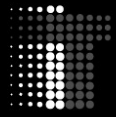


Quality

Consulting Services

Planificandoeimplementando serviciosnuevosocambiados

- **GestióndeContinuidadyDisponibilidad deServicios**
 - Debeasegurarqueloscompromisosde continuidadydisponibilidaddeservicios acordadosconlosdientespuedanser cumplidosbajocualquiercircunstancia
- **PresupuestaciónyContabilizaciónde ServiciosdeTI**
 - Tieneelobjetivodedefinircomo presupuestarycontabilizarelcostodela provisióndeservicios

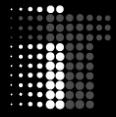


Quality

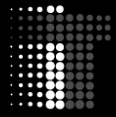
Consulting Services

Planificandoeimplementando serviciosnuevosocambiados

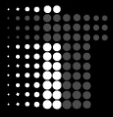
- Gestión de Capacidad
 - Debe asegurarse que el proveedor de servicio tiene, siempre, suficiente capacidad para cumplir con las demandas acordadas, actuales y futuras, de las necesidades de negocio del cliente
- Gestión de Seguridad de la Información
 - Debe gestionarse eficazmente la seguridad de la información dentro de todas las actividades de los servicios
 - ISO/IEC 17799 provee una guía para todos los aspectos de seguridad de la información.



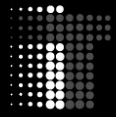
- Procesos de Relaciones
 - Gestión de Relaciones
 - Tiene el objetivo de establecer y mantener una buena relación entre el proveedor del servicio y el cliente, basado en la comprensión del cliente y sus drivers de negocio
 - Gestión de Proveedores
 - Debe gestionar proveedores para asegurar la provisión de servicios de calidad perfectamente consistentes



- **Procesos de Resolución**
 - **Gestión de Incidentes**
 - Tiene el objetivo de restaurar tan pronto como sea posible los servicios acordados para el cumplimiento de los SLA o para responder a pedidos de servicio
 - **Gestión de Problemas**
 - Debe minimizar el colapso de los compromisos asumidos a través de una identificación proactiva y un análisis de la causa de los incidentes, y gestionar los problemas hasta su cierre



- **Procesos de Control**
 - **Gestión de Configuraciones**
 - Tiene el objetivo de definir y controlar los componentes de los servicios y la infraestructura, y mantener información de configuración precisa
 - **Gestión de Cambios**
 - Debe asegurarse que todos los cambios son evaluados, aprobados, implementados y revisados en una forma controlada



Quality

Consulting Services

ProcesodeVersiones

- ProcesodeVersiones
 - GestióndeVersiones
 - Tieneelobjetivodeentregar,distribuiry controlarunoomascambiosenuna versión dentrodelambiente deproducción

