



Standards for lightweight
IT service management

Fundamentos de FitSM

Capacitación en Fundamentos de Gestión de Servicios de TI

Versión 2.10



This work has been funded by the European Commission.
It is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



Propósito de esta capacitación



- Familiarizarse con
 - Los conceptos y términos básicos de la Gestión de Servicios de TI
 - El propósito y la estructura de los estándares FitSM y su relación con otros estándares
 - El marco de conceptos que soporta a FitSM
 - Los requerimientos definidos en FitSM-1
- Lograr la certificación *Foundation Certificate in IT Service Management according to FitSM* emitida por el Instituto de Examen TÜV SÜD



Examen Fundamentos de FitSM



- Al final de esta capacitación
- Libro cerrado – no se permiten ayudas
- Duración: 30 minutos
- 20 preguntas de selección múltiple:
 - Cuatro respuestas posibles para cada pregunta: A, B, C o D
 - Una respuesta correcta por pregunta
- Se requiere al menos el 65% de respuestas correctas (13 de 20) para aprobar el examen



Programa de aptitud FitSM

Nivel Experto

Capacitación de Experto en Gestión de Servicios de TI

2 días



Nivel Avanzado

2 días

Capacitación avanzada en planeación y entrega de servicios

2 días

Capacitación avanzada en operación y control de servicios



Nivel Fundamentos

Capacitación en Fundamentos de Gestión de Servicios de TI

1 día

Agenda de la capacitación



- Gestión de Servicios de TI: Introducción, Términos y Conceptos
- La Familia de Estándares FitSM
- Gestión de Servicios de TI – Aspectos Generales
- Gestión de Servicios de TI – Procesos
- Beneficios, Riesgos y Retos de Implementar la Gestión de Servicios de TI
- Estándares y Marcos de Trabajo Relacionados



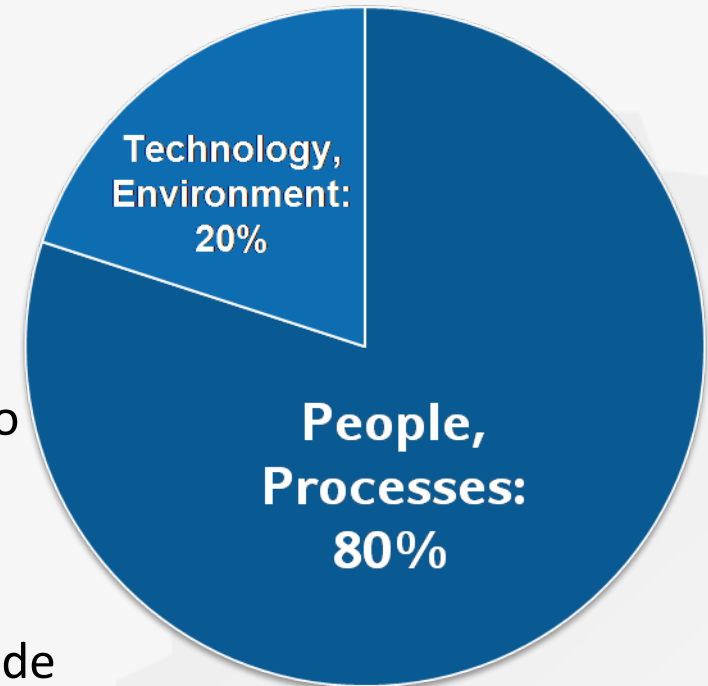
Standards for lightweight
IT service management

Gestión de Servicios de TI – Introducción, Términos y Conceptos

Por qué se necesita la gestión de servicios de TI



- ¿Por qué la gestión de servicios de TI (ITSM)?
 - Aproximadamente el 80% de todas las caídas de servicios de TI se deben a “asuntos relacionados con gente y procesos”
 - La duración de caídas y degradaciones depende significativamente de factores no técnicos
- La gestión de servicios de TI...
 - ... apunta a proveer servicios de TI de calidad que cumplan con las expectativas de usuarios y clientes...
 - ...mediante la definición, el establecimiento y el mantenimiento de procesos de gestión de servicios



Razones de caídas de servicio
[Gartner, 2001]

¿Qué es un servicio?



Definición según FitSM-0:

Servicio:

Una forma de proporcionar *valor a usuarios/clientes* a través de producir los resultados que estos quiere obtener.

Definición según FitSM-0:

Proveedor de servicios:

Organización o *federación* (o parte de una organización o *federación*) que gestiona y entrega un *servicio* o *servicios* a *clientes*.

Ejemplos de servicios de TI:

- Suministro de estaciones de trabajo de escritorio estándares
- Conectividad: correo electrónico, LAN, acceso a internet
- Suministro de recursos de computación
- Suministro de aplicaciones estándares y especializadas
- Almacenamiento, respaldo, recuperación

- Servicio es...
 - ... un medio para entregar **valor** a clientes...
 - ... brindándoles soporte en el **logro** de sus **metas**.
- ¿Qué es valor desde la perspectiva del cliente?



¿Cuál es el **propósito clave** del servicio?

¿Qué factores adicionales impactarán la **percepción de calidad/desempeño** del servicio que tenga el cliente?

¿Qué es un proceso?



Definición según FitSM-0:

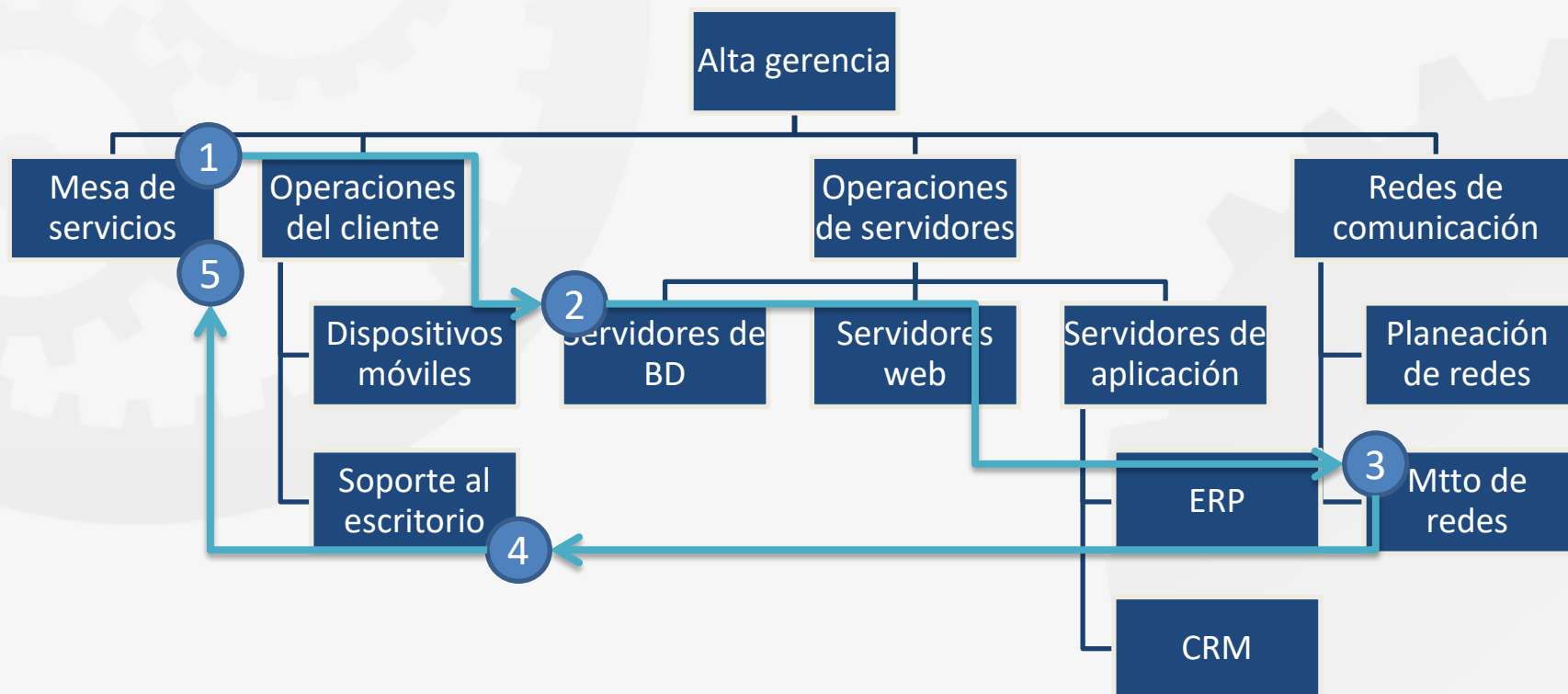
Proceso:

Conjunto estructurado de *actividades*, con responsabilidades claramente definidas, que producen un objetivo específico o un conjunto de resultados a partir de un conjunto definido de entradas.

- 3 hechos básicos sobre los procesos de gestión de servicios de TI
 - Los procesos de ITSM soportan la entrega de servicios de TI.
 - Para proveer un servicio de TI a un cliente, con frecuencia se necesitan más de un proceso.
 - Un servicio de TI entregado de forma exitosa es el resultado de varios procesos operando e interactuando exitosamente.



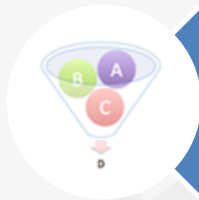
Organización lineal clásica y procesos



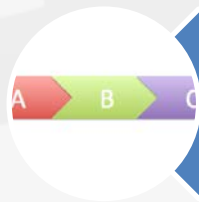
¿Qué comprende un proceso?



Meta(s), objetivos



Entradas, disparadores y salidas
claramente definidas



Conjunto de actividades relacionadas
(a través de diferentes funciones)

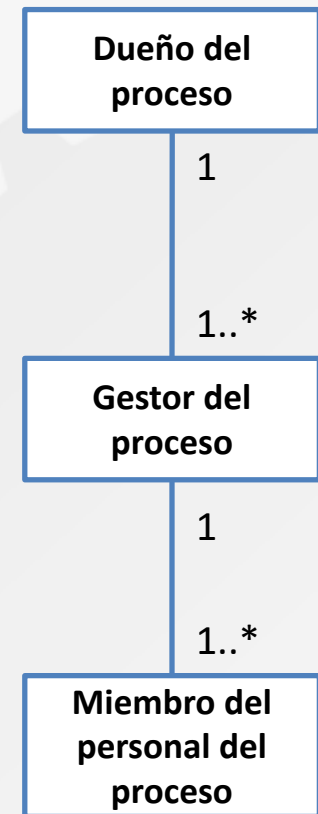


Roles y responsabilidades



Roles en los procesos

- **Dueño del proceso:**
 - Responde por un proceso
 - Define las metas del proceso, monitorea su cumplimiento
 - Tiene autoridad para proveer/aprobar recursos
- **Gestor del proceso:**
 - Responsable por la efectividad y la eficiencia operativa de un proceso
 - Reporta al dueño del proceso
- **Miembro del personal del proceso:**
 - Responsable por ejecutar una actividad específica del proceso
 - Escala excepciones al gestor del proceso



Términos claves adicionales



Definición según FitSM-0:

Sistema de gestión de servicios (SMS):

Sistema de gestión que controla y soporta la gestión de servicios en una organización o federación

Definición según FitSM-0:

Política:

Conjunto de intenciones, expectativas, metas, reglas y requerimientos documentados, usualmente expresados formalmente por representantes de la *alta gerencia* en una organización o *federación*.

Definición según FitSM-0:

Actividad:

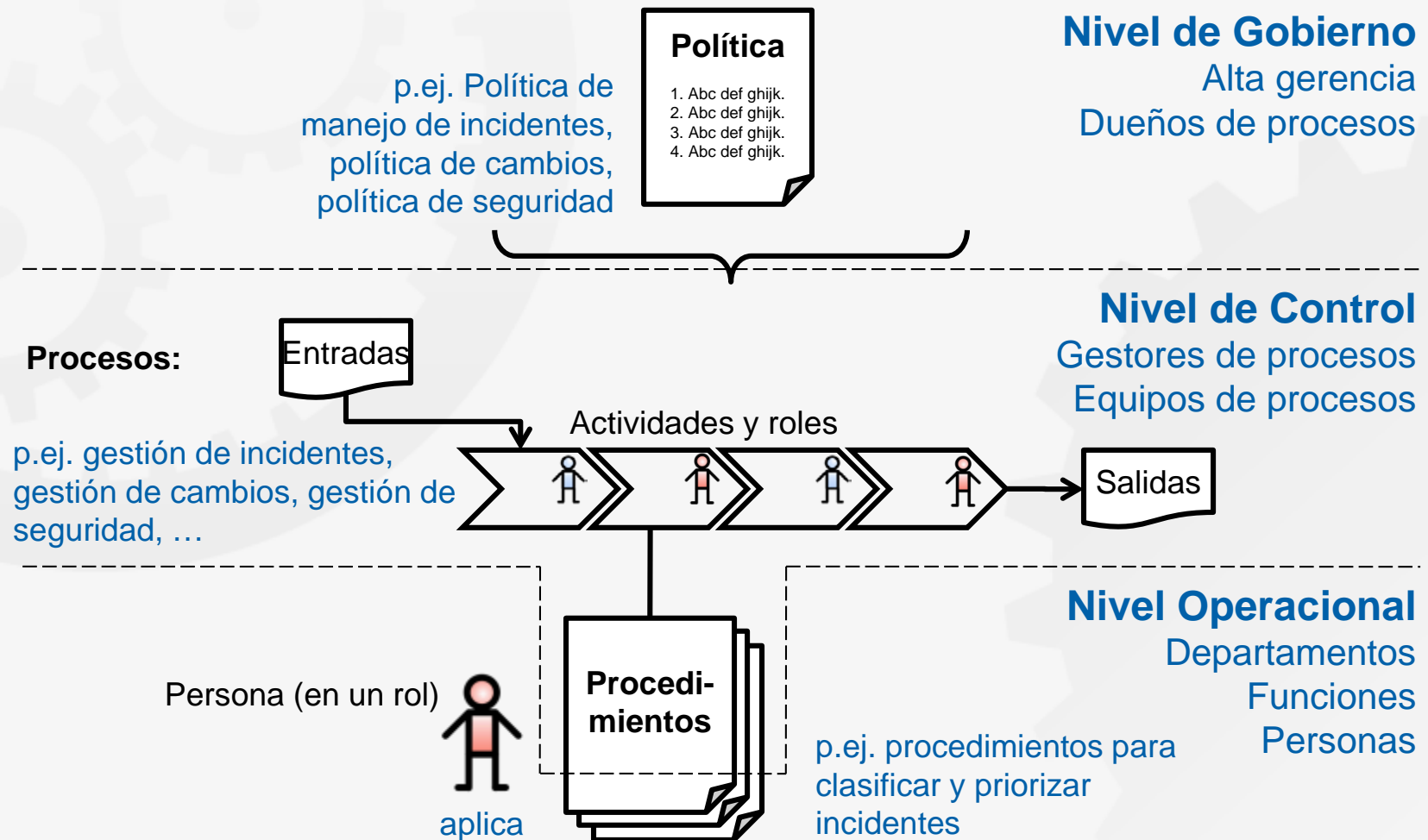
Conjunto de acciones ejecutadas dentro de un *proceso*.

Definición según FitSM-0:

Procedimiento:

Conjunto especificado de pasos o instrucciones para ser llevado a cabo por un individuo o equipo en la ejecución de una o más *actividades* de un *proceso*.

Sistema de gestión de servicios (SMS)





Standards for lightweight
IT service management

La Familia de Estándares FitSM

¿Qué es FitSM?



- Una familia de estándares para la gestión simplificada de servicios de TI
- Adecuada para proveedores de servicios de TI de cualquier tipo y escala
- Principio de diseño principal: mantenerlo simple!
- Todas las partes (y este material de capacitación) disponibles libremente bajo licencia Creative Commons:

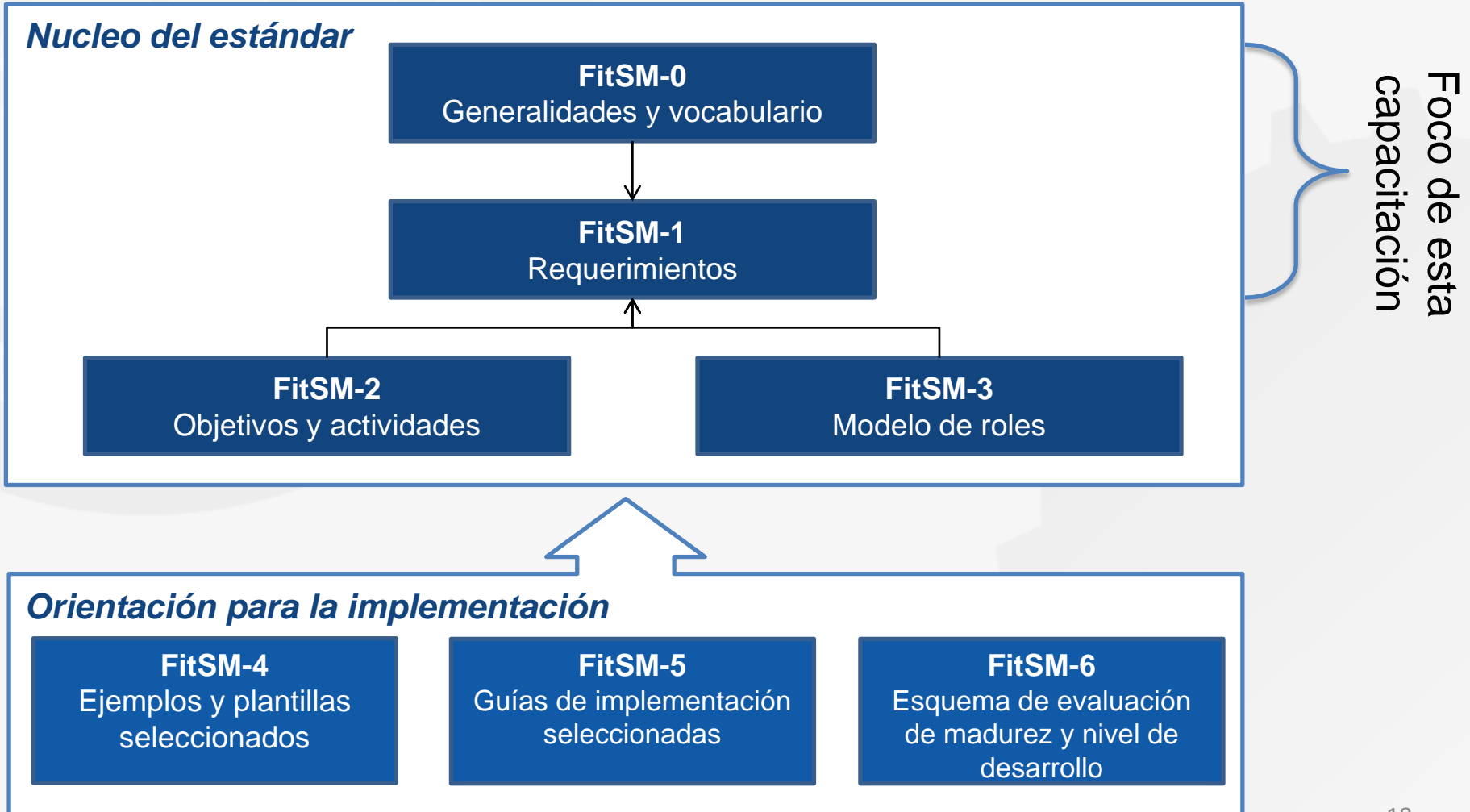


www.fitsm.itemo.org

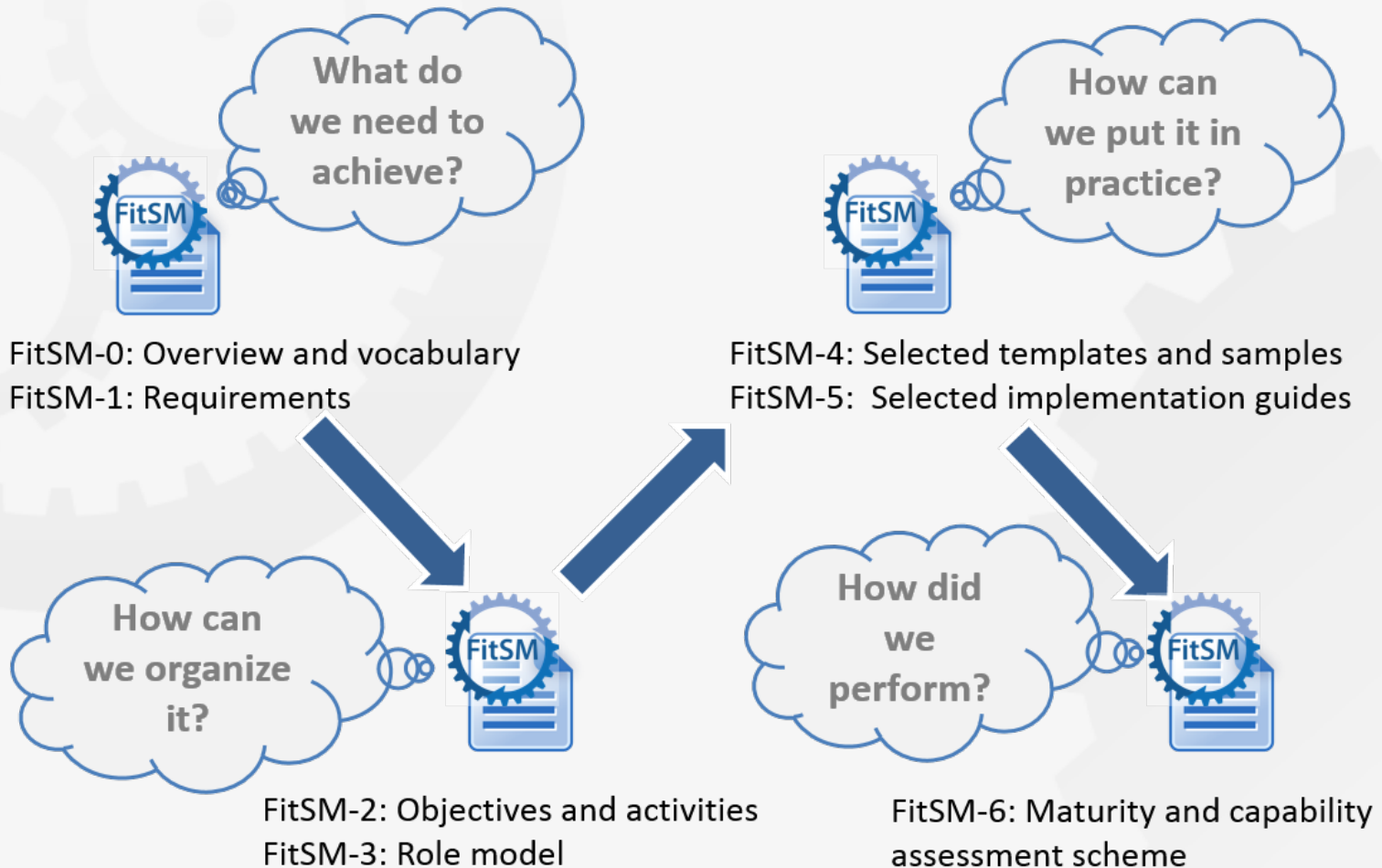


El desarrollo de los estándares FitSM fue soportado y financiado por la Comisión Europea a través del proyecto EC-FP7 "FedSM"

Partes de FitSM



Lógica de FitSM





Modelo de procesos de FitSM

1. Gestión del portafolio de servicios (SPM)
2. Gestión de niveles de servicio (SLM)
3. Gestión de reportes de servicio (SRM)
4. Gestión de la disponibilidad y la continuidad del servicio (SACM)
5. Gestión de la capacidad (CAPM)
6. Gestión de la seguridad de la información (ISM)
7. Gestión de la relación con el cliente (CRM)
8. Gestión de la relación con el proveedor externo (SUPPM)
9. Gestión de incidentes y solicitudes de servicio (ISRM)
10. Gestión de problemas (PM)
11. Gestión de la configuración (CONFM)
12. Gestión de cambios (CHM)
13. Gestión de liberaciones y despliegues (RDM)
14. Gestión de la mejora continua del servicio (CSI)

Una posible agrupación de los procesos de FitSM



Seis tópicos principales:

Ofrecer y acordar

- SPM
- SLM
- CRM

Planear y asegurar

- SUPPM
- SACM
- CAPM

Controlar y desplegar

- CONFM
- CHM
- RDM

Resolver y prevenir

- ISRM
- PM

Reportar y mejorar

- SRM
- CSI

Proteger y asegurar

- ISM

FitSM-0: "Generalidades y vocabulario"



- FitSM-0 define 75 términos importantes del contexto de gestión de servicios de TI
- En orden alfabético:

- Accesibilidad de la información	- Conformidad, cumplimiento	- Gestión de servicios de TI (ITSM)	- Procedimiento
- Actividad	- Continuidad	- Incidente	- Proceso
- Acuerdo de apoyo (UA)	- Contrato de apoyo (UC)	- Incidente de seguridad de información	- Proveedor
- Acuerdo de nivel operativo (OLA)	- Control de seguridad de la información	- Indicador clave de desempeño (KPI)	- Proveedor de servicios
- Acuerdo de nivel de servicio (SLA)	- Criterios de aceptación de servicio (SAC)	- Integridad de la información	- Registro
- Alta gerencia	- Disconformidad	- Liberación	- Reporte de servicio
- Auditoría	- Disponibilidad	- Mejora	- Revisión de servicio
- Base de datos de configuración (CMDB)	- Documento	- Meta de servicio	- Revisión gerencial
- Cambio	- Efectividad	- Meta operativa	- Revisión post implementación
- Capacidad	- Eficiencia	- Miembro de la federación	- Riesgo
- Catálogo de Servicios	- Elemento de configuración (CI)	- Nivel de desarrollo	- Rol
- Cierre	- Error conocido	- Nivel de madurez	- Seguridad de la información
- Clasificación	- Escalado (escalamiento)	- Paquete de diseño y transición del servicio (SDTP)	- Servicio
- Cliente	- Evaluación	- Plan de gestión del servicio	- Servicio de TI
- Competencia	- Evento de seguridad de información	- Política	- Sistema de gestión
- Componente de servicio	- Federación	- Portafolio de servicios	- Sistema de gestión de servicios (SMS)
- Confidencialidad de la información	- Federador (responsable de la federación)	- Prioridad	- Solicitud de cambio
- Configuración	- Gestión del servicio	- Problema	- Solicitud de servicio
			- Solución provisional
			- Usuario
			- Valor

FitSM-1: "Requerimientos"



- FitSM-1 define 85 requerimientos que deben cumplirse en organizaciones (o federaciones) que ofrecen servicios de TI a clientes.
- Cumplir con estos 85 requerimientos puede entenderse como “prueba de efectividad”
- Los 85 requerimientos están estructurados de la siguiente manera:
 - 16 requerimientos generales (GR)
 - 69 requerimientos específicos a procesos (PR)
 - Abarcan los 14 procesos de gestión de servicios de TI del modelo de procesos de FitSM
 - De 3 a 8 requerimientos por proceso



Standards for lightweight
IT service management

Gestión de Servicios de TI – Aspectos Generales

Responsabilidad de la alta gerencia: Requerimientos según FitSM-1



GR1 Compromiso y Responsabilidad de la Alta Gerencia

REQUERIMIENTOS

- GR1.1 La alta gerencia de la(s) organización(es), involucrada(s) en la entrega de servicios, mostrará evidencia de que está comprometida en planear, implementar, operar, monitorear, revisar y mejorar el sistema de gestión de servicios (SMS) y los servicios. Dicha alta gerencia deberá:
 - Designar una persona para que responda por la totalidad del SMS, con suficiente autoridad para ejercer este rol.
 - Definir y comunicar metas.
 - Definir una política general de gestión de servicios.
 - Realizar revisiones gerenciales a intervalos planeados.
- GR1.2 La política de gestión de servicios deberá incluir:
 - El compromiso de satisfacer los requerimientos del cliente del servicio.
 - El compromiso con un enfoque orientado a servicios.
 - El compromiso con un enfoque mediante procesos.
 - El compromiso con la mejora continua.
 - Las metas globales de la gestión de servicios.

Documentación: Requerimientos según FitSM-1



GR2 Documentación

REQUERIMIENTOS

- GR2.1 El SMS en conjunto estará documentado con objeto de soportar una planeación efectiva. Esta documentación deberá incluir:
 - La declaración del alcance de la gestión de servicios (ver GR3).
 - La política de gestión de servicios (ver GR1).
 - El plan de gestión de servicios y sus planes relacionados (ver GR4).
- GR2.2 Las definiciones documentadas de todos los procesos de gestión de servicios (ver PR1-PR14) deberán crearse y mantenerse. Cada una de estas definiciones cubrirá o referenciará al menos:
 - La descripción de las metas del proceso.
 - La descripción de las entradas, actividades y salidas del proceso.
 - La descripción de los roles y responsabilidades específicos del proceso.
 - La descripción de las interfaces con otros procesos.
 - Las políticas específicas en relación con el proceso, cuando sea aplicable.
 - Los procedimientos y actividades específicos en relación con el proceso, cuando se requiera.

Documentación: Requerimientos según FitSM-1

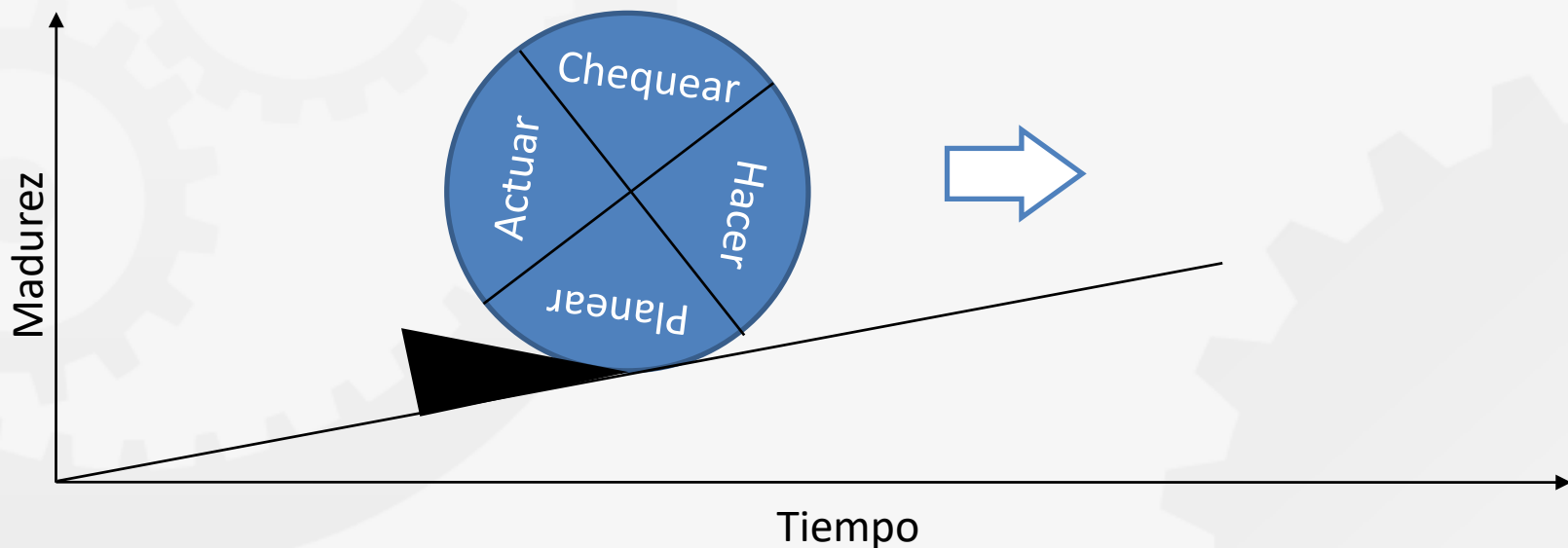


GR2 Documentación

REQUERIMIENTOS

- GR2.3 Las salidas de todos los procesos de gestión de servicios (ver PR1-PR14) estarán documentadas y la ejecución de actividades clave de estos procesos será registrada.
- GR2.4 La documentación estará controlada, atendiendo a las siguientes actividades cuando sea aplicable:
 - Creación y aprobación.
 - Comunicación y distribución.
 - Revisión.
 - Versionado y seguimiento de cambios.

Ciclo Planear-Hacer-Chequear-Actuar (PHCA)



- Enfoque de gestión de calidad según W. E. Deming
- Principio clave: mejora continua
- Planear-Hacer-Chequear-Actuar puede aplicar a todo el sistema de gestión de servicios

PHCA aplicado al SMS



- Planear: GR3, GR4
 - Definir el alcance del SMS
 - Establecer un eje de tiempos para implementar los procesos de gestión de servicios (plan de gestión de servicios)
- Hacer: GR5
 - Implementar los procesos según el plan
 - Soportar y reforzar la aplicación práctica de los procesos definidos
- Chequear: GR6
 - Monitorear indicadores claves de desempeño (KPIs) para evaluar la efectividad y la eficiencia
 - Ejecutar auditorías (internas) para determinar el nivel de cumplimiento
 - Evaluar la madurez organizacional
- Actuar: GR7
 - Identificar oportunidades para mejoras
 - Priorizar e iniciar mejoras



Standards for lightweight
IT service management

Gestión de Servicios de TI - Procesos



Standards for lightweight
IT service management

Gestión del Portafolio de Servicios (SPM)

Objetivo

Definir y mantener un portafolio de servicios

SPM: términos importantes



Definición según FitSM-0:

Portafolio de servicios:

Lista interna que detalla todos los *servicios* ofrecidos por un *proveedor de servicios*, incluyendo aquellos en preparación, operativos y discontinuados.

SPM: Requerimientos según FitSM-1

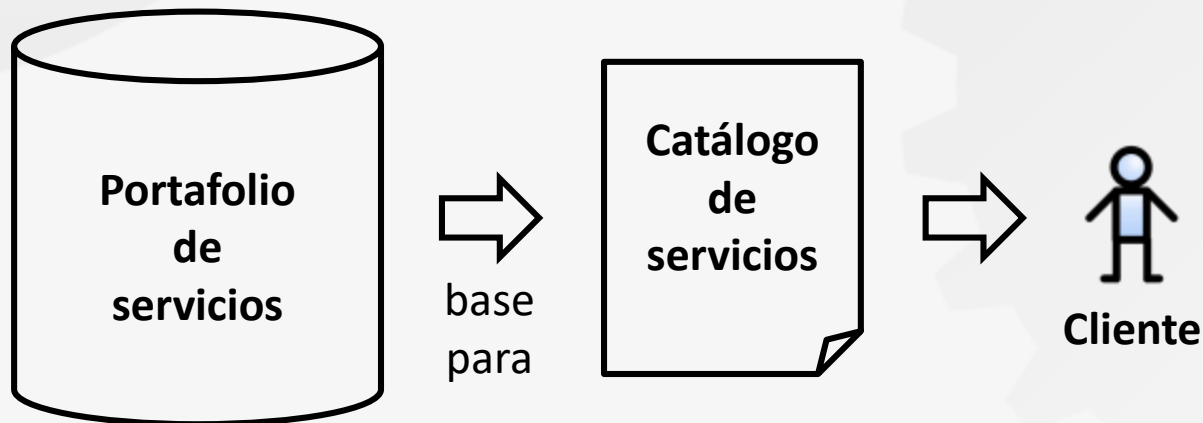


PR1 Gestión del Portafolio de Servicios (SPM)

REQUERIMIENTOS

- PR1.1 Se mantendrá un portafolio de servicios. Todos los servicios estarán especificados como parte del portafolio de servicios.
- PR1.2 El diseño y la transición de servicios nuevos o de modificaciones de servicios estará planeado.
- PR1.3 Los planes para el diseño y la transición de servicios nuevos o modificaciones de servicios considerarán un calendario de actuación, responsabilidades, tecnología nueva o modificada, comunicación y criterios de aceptación.
- PR1.4 La estructura organizacional que soporta la entrega de los servicios estará identificada, incluyendo una posible estructura de federación, así como los puntos de contacto para todas las partes involucradas.

- 3 cosas para recordar:
 - El portafolio de servicios lista y define los servicios que ofrece un proveedor de servicios o que planea ofrecer en el futuro.
 - El portafolio de servicios es una “herramienta interna” para el proveedor de servicios.
 - El portafolio de servicios es la base para el catálogo de servicios.





Standards for lightweight
IT service management

Gestión de Niveles de Servicio (SLM)

Objetivo

Mantener un Catálogo de Servicios y definir, acordar y monitorear niveles de servicio con los clientes por medio del establecimiento de acuerdos de nivel de servicio (SLA) significativos y de acuerdos de nivel operativo (OLA) y acuerdos de apoyo (UA) con proveedores externos que los soporten.

SLM: Términos importantes



Definición según FitSM-0:

Catálogo de servicios:

Lista de cara al *usuario/cliente* de todos los *servicios* en producción ofrecidos, en conjunto con información sobre estos *servicios*.

Definición según FitSM-0:

Acuerdo de nivel de servicio (SLA):

Acuerdo documentado entre un *cliente* y un *proveedor de servicios* que especifica el *servicio* a ser provisto y las *metas de servicio* que definen cómo será provisto.

SLM: Términos importantes



Definición según FitSM:

Acuerdo de nivel operativo (OLA)

Acuerdo documentado entre un *proveedor de servicios* y otra parte de la organización del *proveedor de servicios* o un *miembro de la federación* para proveer un *componente de servicio* o *servicio* subsidiario necesario para permitir la prestación de *servicios a clientes*.

Definición según FitSM:

Acuerdo de apoyo (UA)

Acuerdo documentado entre un *proveedor de servicios* y un *proveedor* externo que especifica el(los) *servicio(s)* o *componente(s) de servicio* de soporte a ser prestados por el *proveedor externo* y las *metas de servicio* que definen como será(n) prestado(s).

Nota: Un UA se puede ver como el acuerdo de nivel de servicio (SLA) con un proveedor externo, donde el proveedor de servicios adopta el rol de cliente.

SLM: Requerimientos según FitSM-1



PR2 Gestión de Niveles de Servicio

REQUERIMIENTOS

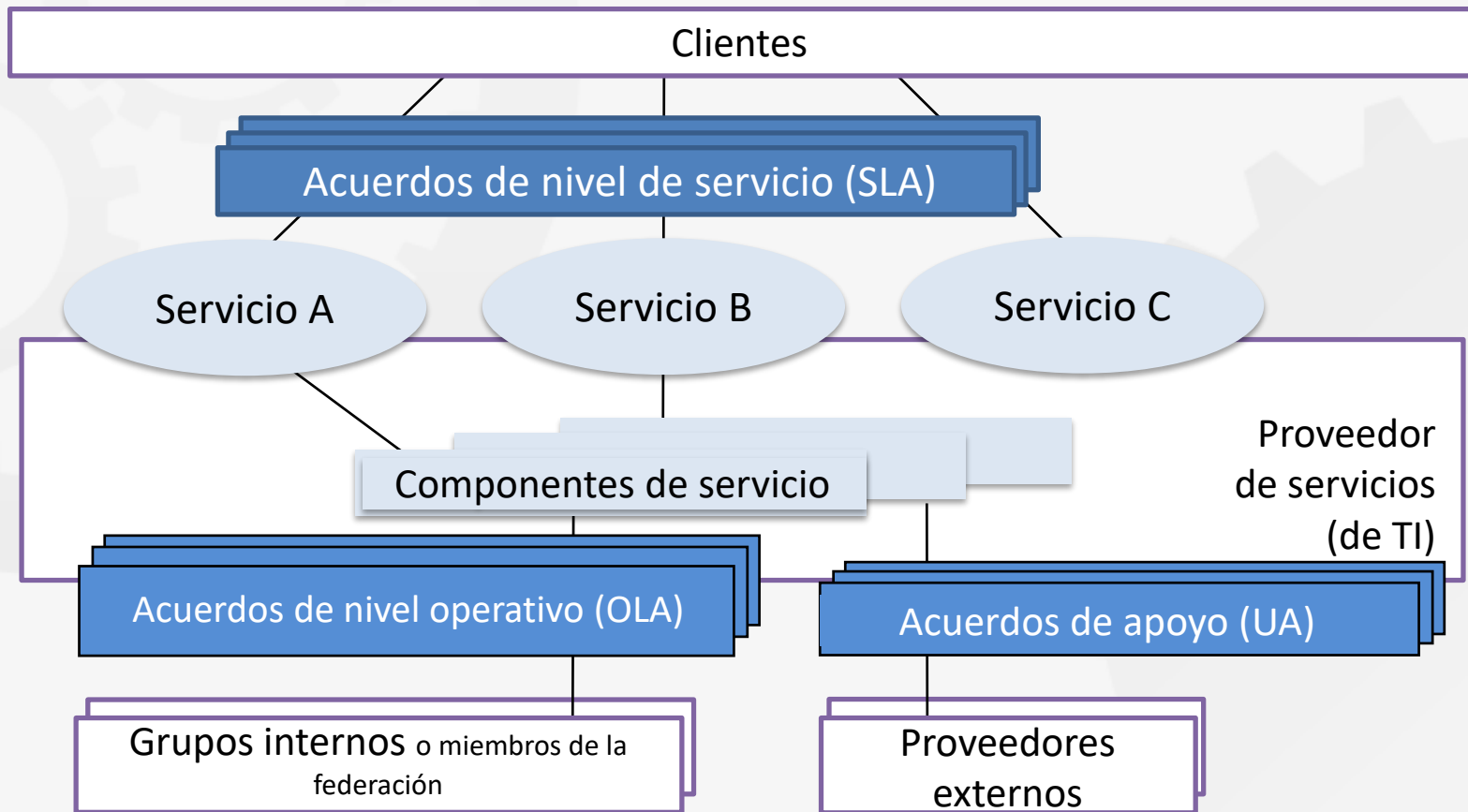
- PR2.1 Se mantendrá un catálogo de servicios.
- PR2.2 Para todos los servicios entregados a los clientes, se contará con los SLA.
- PR2.3 Los SLA se revisarán a intervalos planeados.
- PR2.4 El desempeño del servicio se evaluará contra las metas de servicio definidas en los SLA.
- PR2.5 Para los servicios de soporte o componentes de servicio provistos por miembros de la federación, o grupos de la misma organización que el proveedor de servicio, o proveedores externos, se acordarán OLA y UA.
- PR2.6 Los OLA y UA se revisarán a intervalos planeados.
- PR2.7 El desempeño de los componentes de servicio se evaluará contra metas de operación definidas en OLA y UA.

SLM: Definiendo los SLA



- Los SLA se acuerdan entre un proveedor de servicios y sus clientes
- El contenido típico de un SLA (incluye o referencia):
 - Alcance y descripción del servicio
 - Horario de prestación y excepciones
 - Componentes del servicio y dependencias
 - Soporte
 - Manejo de incidentes
 - Ejecución de solicitudes de servicio
 - Metas de nivel de servicio
 - Limitaciones y restricciones
 - Comunicación, reporte y escalado
 - Comunicaciones generales
 - Reporte regular
 - Violaciones del SLA
 - Escalado y quejas
 - Seguridad de la información y protección de datos
 - Responsabilidades adicionales del proveedor de servicios
 - Responsabilidades del cliente
 - Revisiones
 - Glosario de términos

SLM: Tipos de acuerdos de servicio y sus relaciones





- 3 cosas para recordar:
 - Producir un catálogo de servicios para el cliente y acordar SLA con los clientes.
 - Acordar OLA y UA con terceros y proveedores de apoyo para asegurar que se pueden cumplir las metas de servicio de los SLA.
 - Evaluar el desempeño del servicio con base en los SLA.



Standards for lightweight
IT service management

Gestión de Reportes de Servicio (SRM)

Objetivo

Especificar todos los reportes de servicio y asegurar que se producen, de acuerdo a las especificaciones, de forma oportuna para soportar la toma de decisiones.

SRM: Requerimientos según FitSM-1



PR3 Gestión de Reportes de Servicio

REQUERIMIENTOS

- PR3.1 Los reportes de servicio se especificarán y acordarán con sus destinatarios.
- PR3.2 La especificación de cada reporte de servicio deberá incluir su identidad, propósito, audiencia, frecuencia, contenido, formato y método de entrega.
- PR3.3 Se producirán reportes de servicio. El reporte de servicio incluirá el desempeño contra metas acordadas, información sobre eventos significativos e inconformidades detectadas.



- 3 cosas para recordar:
 - Los reportes de servicio son importantes para soportar la toma de decisiones.
 - Los reportes de servicio pueden ser útiles para demostrar el nivel alcanzado de calidad del servicio.
 - Acordar con los interesados los reportes y su propósito, audiencia, frecuencia, contenido, formato y método de entrega.



Standards for lightweight
IT service management

Gestión de la Disponibilidad y la Continuidad del Servicio (SACM)

Objetivo

Asegurar la suficiente disponibilidad del servicio para cumplir con los requerimientos acordados y una adecuada continuidad del servicio.

SACM: términos importantes



Definición según FitSM-0:

Disponibilidad:

La habilidad de un *servicio* o *componente de servicio* de cumplir con su función asignada en un momento específico o durante un período de tiempo determinado.

$$\text{Disponibilidad}[\%] = \frac{\text{Horas acordadas de servicio} - \text{tiempo de caída}}{\text{Horas acordadas de servicio}} \times 100$$

SACM: Requerimientos según FitSM-1



PR4 Gestión de la Disponibilidad y la Continuidad del Servicio

REQUERIMIENTOS

- PR4.1 Los requerimientos de disponibilidad y continuidad del servicio se identificarán tomando en consideración los SLA.
- PR4.2 Se crearán y mantendrán los planes de disponibilidad y continuidad del servicio.
- PR4.3 Los planes de disponibilidad y de continuidad del servicio deberán considerar medidas para reducir la probabilidad y el impacto de los riesgos de disponibilidad y continuidad identificados.
- PR4.4 La disponibilidad de los servicios y componentes de servicios será monitoreada.



Standards for lightweight
IT service management

Gestión de la Capacidad (CAPM)

Objetivo

Asegurar que se proveen suficientes capacidades para cumplir con los requerimientos de capacidad y desempeño del servicio acordados.

CAPM: Requerimientos según FitSM-1



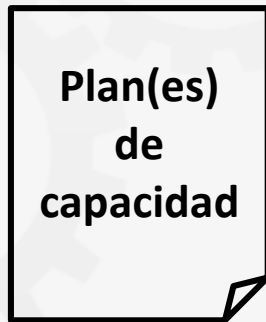
PR5 Gestión de la Capacidad

REQUERIMIENTOS

- PR5.1 Se identificarán los requerimientos de capacidad y desempeño del servicio tomando en consideración los SLA.
- PR5.2 Se crearán y mantendrán planes de capacidad.
- PR5.3 La planeación de la capacidad considerará recursos humanos, técnicos y financieros.
- PR5.4 El desempeño de los servicios y componentes de servicios será monitoreado en base al monitoreo del grado de utilización de la capacidad y en la identificación de alarmas y excepciones operativas.



- Salida más importante de este proceso:



Contenido típico:

- Metas de capacidad y desempeño acordadas/requeridas
- Incrementos de capacidad, disminuciones y reasignaciones de recursos planeados
- Requerimientos para monitorear la capacidad y umbrales relacionados

- 3 cosas para recordar:

- Identificar los requerimientos de desempeño del servicio (a partir de SLA).
- Planear los recursos necesarios para cumplir con los requerimientos y producir un plan de capacidad.
- Monitorear el desempeño del servicio.



Standards for lightweight
IT service management

Gestión de la Seguridad de la Información (ISM)

Objetivo

Gestionar la seguridad de la información de forma efectiva a través de todas las actividades ejecutadas para entregar y gestionar servicios, de manera que se preserven la confidencialidad, la integridad y la accesibilidad de activos de información relevantes.

ISM: ¿Qué es seguridad de la información?

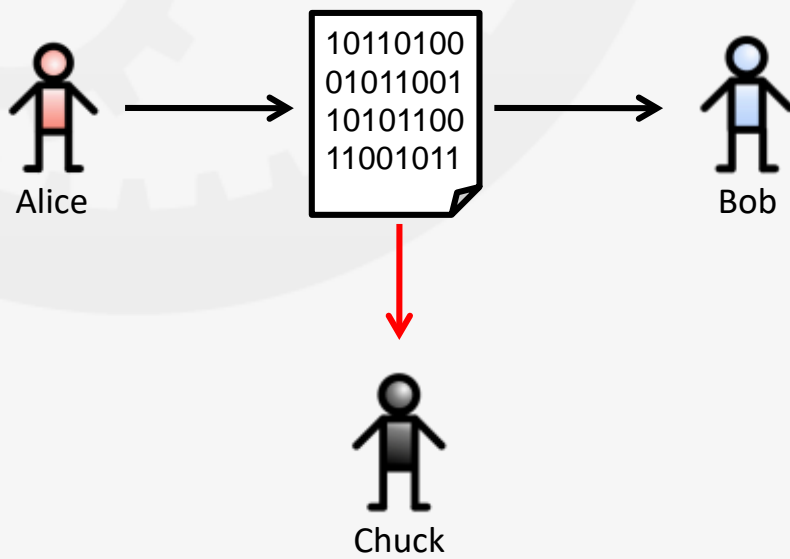


- Aspectos de la seguridad de la información:
 - **Confidencialidad**
 - **Integridad**
 - **Accesibilidad** de la información

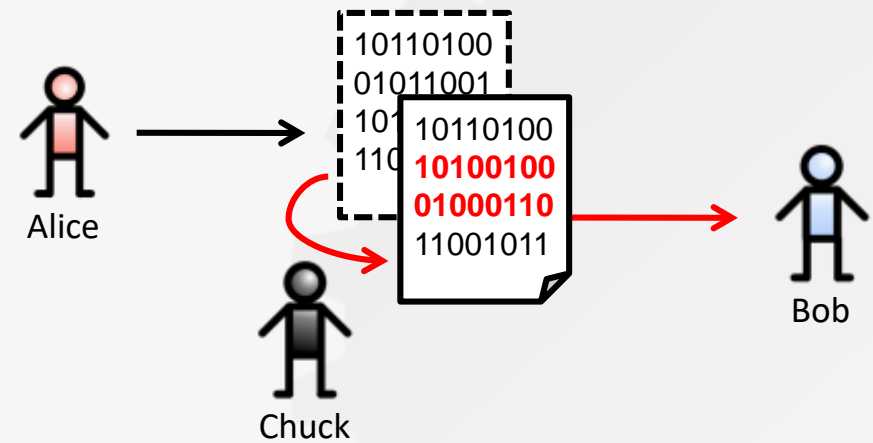
Aspectos
clave

ISM: Confidencialidad e integridad

Confidencialidad: Proteger la información de la divulgación no autorizada



Integridad: Proteger la información de modificaciones, adiciones, eliminaciones, reordenamiento, duplicaciones o regrabado



ISM: Requerimientos según FitSM-1



PR6 Gestión de la Seguridad de la Información

REQUERIMIENTOS

- PR6.1 Se definirán las políticas de seguridad de la información.
- PR6.2 Se implementarán controles de seguridad de la información físicos, técnicos y organizacionales para reducir la probabilidad y el impacto de riesgos identificados de la seguridad de la información.
- PR6.3 Las políticas y los controles de seguridad de la información se revisarán a intervalos planeados.
- PR6.4 Los eventos e incidentes de seguridad de la información tendrán la prioridad apropiada y serán gestionados en consecuencia.
- PR6.5 Los controles de acceso, incluyendo la provisión de los derechos de acceso, para sistemas y servicios de procesamiento de información, se ejecutarán de forma consistente.



- Salidas más importantes de este proceso:
 - Políticas de seguridad de la información
 - Política general de seguridad de la información
 - Políticas de seguridad específicas, incluyendo ...
 - Política de contraseñas
 - Política de correo electrónico
 - Política de dispositivos móviles
 - Política de control de acceso
 - Política de eliminación de medios
 - ...
 - Evaluación de riesgos de la seguridad de la información
 - Controles de seguridad de la información documentados



- 3 cosas para recordar:
 - Preservar la confidencialidad, integridad y accesibilidad de los activos de información.
 - Identificar y tratar los riesgos de seguridad de la información.
 - Producir y reforzar políticas de seguridad de la información.



Standards for lightweight
IT service management

Gestión de la Relación con el Cliente (CRM)

Objetivo

Establecer y mantener buenas relaciones con los clientes que reciben los servicios.

CRM: Requerimientos según FitSM-1



PR7 Gestión de la Relación con el Cliente

REQUERIMIENTOS

- PR7.1 Se identificarán los clientes del servicio.
- PR7.2 Para cada cliente, existirá un contacto designado como responsable de gestionar la relación con el cliente y la satisfacción del cliente.
- PR7.3 Se establecerán mecanismos de comunicación con los clientes.
- PR7.4 Las revisiones de los servicios con los clientes se llevarán a cabo a intervalos planeados.
- PR7.5 Las quejas de los clientes del servicio serán gestionadas.
- PR7.6 La satisfacción del cliente será gestionada.



Standards for lightweight
IT service management

Gestión de la Relación con el Proveedor Externo (SUPPM)

Objetivo

Establecer y mantener una relación saludable con los proveedores externos que soportan al proveedor de servicio en la entrega de servicios a sus clientes y monitorear su desempeño.

SUPPM: Requerimientos según FitSM-1



PR8 Gestión de la Relación con el Proveedor Externo

REQUERIMIENTOS

- PR8.1 Se identificarán los proveedores externos.
- PR8.2 Para cada proveedor externo, existirá un contacto designado como responsable de gestionar la relación con este.
- PR8.3 Se establecerán mecanismos de comunicación con los proveedores externos.
- PR8.4 El desempeño del proveedor externo será monitoreado.



Standards for lightweight
IT service management

Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio (ISRM)

Objetivo

Restaurar la operación normal/acordada del servicio dentro de los tiempos acordados después de la ocurrencia de un incidente y responder a solicitudes de servicio de usuarios.

ISRM: Términos importantes



Definición según FitSM-0:

Incidente:

Interrupción inesperada en la operación de un *servicio* o *componente de servicio*, o degradación de la calidad de servicio versus el nivel esperado o convenido de servicio u operación según lo acordado en *acuerdos de nivel de servicio (SLA)*, *acuerdos de nivel de operación (OLA)* y *acuerdos de soporte (UA)*.

Definición según FitSM-0:

Solicitud de servicio:

Solicitud de información, consejo, acceso a un *servicio* o *cambio* pre-aprobado realizada por un *usuario*.

Nota: Las solicitudes de servicio se manejan con frecuencia a través del mismo proceso y las mismas herramientas que los incidentes

ISRM: Requerimientos según FitSM-1

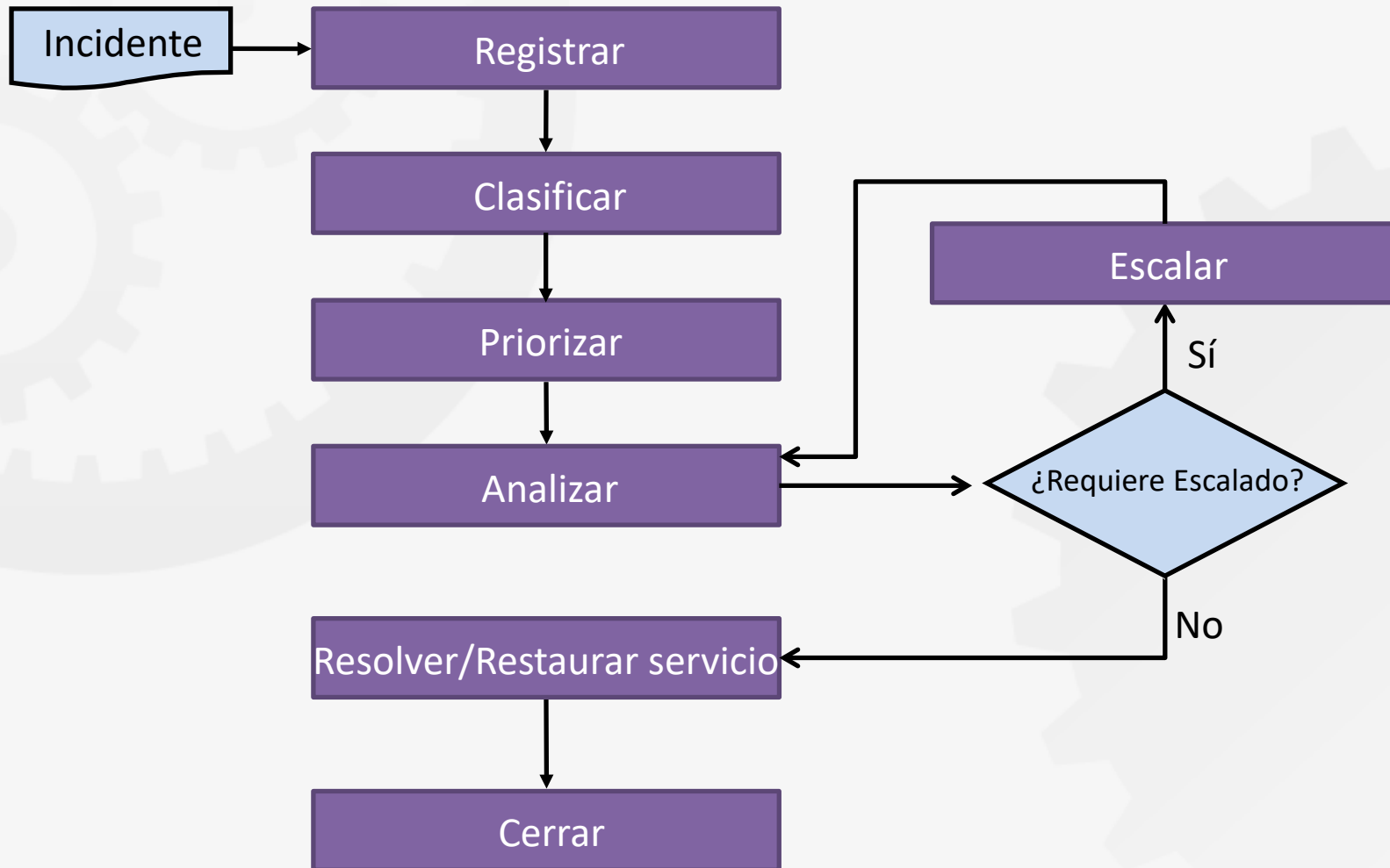


PR9 Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio

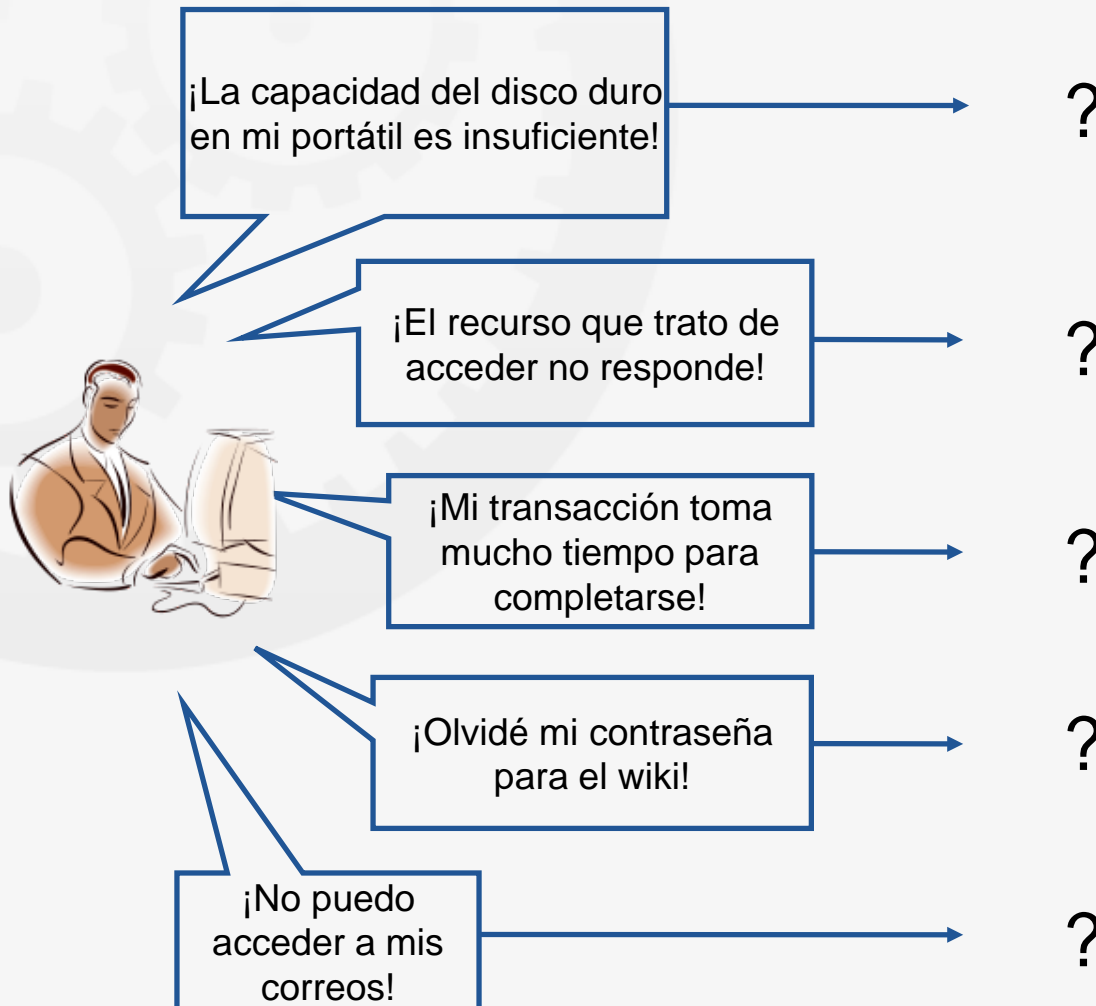
REQUERIMIENTOS

- PR9.1 Todos los incidentes y todas las solicitudes de servicio se registrarán, clasificarán y priorizarán de forma consistente.
- PR9.2 La priorización de incidentes y de solicitudes de servicio tomará en cuenta las metas de servicio de los SLA.
- PR9.3 El escalado de incidentes y de solicitudes de servicio se ejecutará de forma consistente.
- PR9.4 El cierre de incidentes y de solicitudes de servicio se ejecutará de forma consistente.
- PR9.5 El personal involucrado en el proceso de gestión de incidentes y solicitudes de servicio tendrá acceso a información relevante incluyendo errores conocidos, soluciones provisionales e información de configuración y liberación.
- PR9.6 Los usuarios estarán informados del progreso de los incidentes y solicitudes de servicio que hayan reportado.
- PR9.7 Existirá una definición de incidentes mayores y un enfoque consistente para gestionarlos

ISRM: Flujo de trabajo (gestión de incidentes)



ISRM: ¿Solicitud de servicio o incidente?





Standards for lightweight
IT service management

Gestión de Problemas (PM)

Objetivo

Investigar la causa raíz de incidentes (recurrentes) para evitar la futura recurrencia de incidentes mediante la resolución de la causa subyacente o asegurar que se cuenta con soluciones/ correctivos provisionales.

PM: Términos importantes

Definición según FitSM-0:

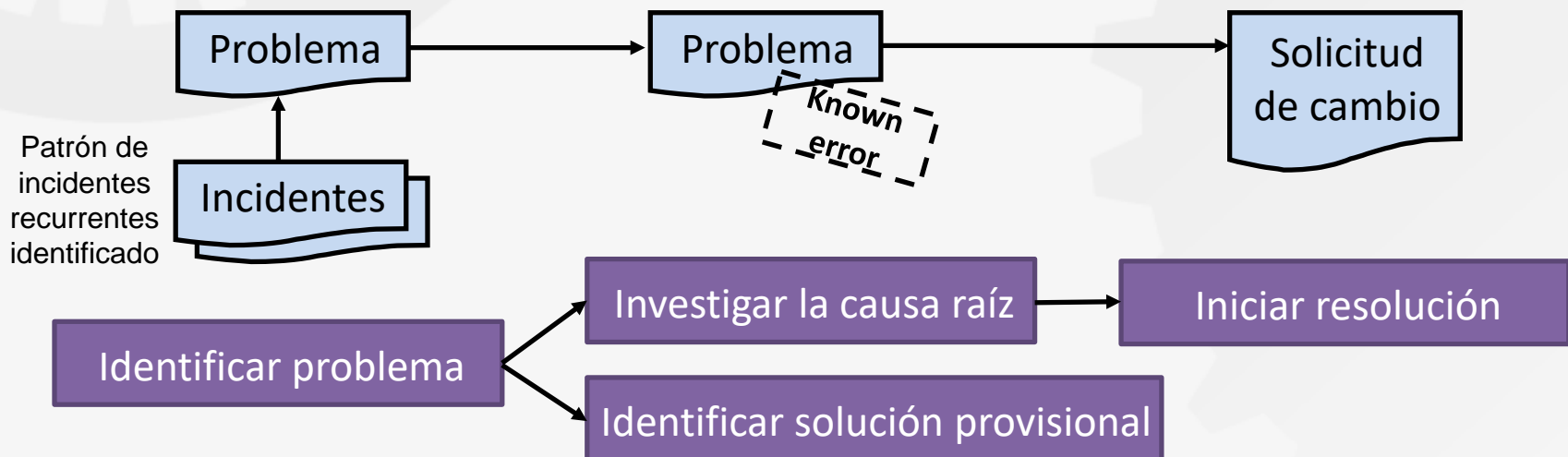
Problema:

La causa subyacente de uno o más *incidentes* que requiere mayor investigación para prevenir la recurrencia de estos *incidentes* o reducir su impacto en los *servicios*.

Definition following FitSM-0:

Error conocido:

Problema que (aún) no ha sido corregido, pero para el que se tiene una solución provisional documentada para prevenir un impacto negativo (excesivo) en los *servicios*.



PM: Requerimientos según FitSM-1



PR10 Gestión de Problemas

REQUERIMIENTOS

- PR10.1 Los problemas se identificarán y registrarán en base al análisis de tendencias de los incidentes.
- PR10.2 Los problemas se investigarán para identificar las acciones para resolverlos o reducir su impacto en los servicios.
- PR10.3 Si un problema no se resuelve permanentemente, se registrará un error conocido junto con acciones tales como soluciones y correctivos provisionales efectivos.
- PR10.4 Se mantendrá información actualizada sobre los errores conocidos y soluciones provisionales efectivas.

PM: Ejemplo – De incidentes a problemas a resoluciones



Gestión de Incidentes

Incidentes

¡Mi transacción toma mucho tiempo para completarse!

→ *Incidente re-ocurre varias veces en las últimas semanas.*



Gestión de Problemas: Análisis y Solución provisional

Problema

- Categoría: SW/Servicio
- Impacto: Alto (todos los usuarios)
- Urgencia: Baja (no hay violaciones a SLA crítico)

Solución provisional

- Resaldar archivos log
- Vaciar archivos log
- Reiniciar el sistema

Gestión de Problemas: Resolución

Error conocido

- Error al escribir archivos log causa la interrupción del job
- Se excede el tamaño máximo del archivo log del servidor

Resolución

- Parche disponible
- Solicitud de cambio:
Instalar parche T12-02 en pclx3



Standards for lightweight
IT service management

Gestión de la Configuración (CONFM)

Objetivo

Proveer y mantener un modelo lógico de todos los elementos de configuración y sus relaciones y dependencias.

CONFM: Términos importantes



Definición según FitSM-0:

Configuración:

El estado de un conjunto específico de atributos, relaciones y otras propiedades relevantes de uno o más *elementos de configuración (CI)*.

Nota: A la configuración documentada de un número de CI en un momento dado se le conoce como línea de base de configuración, que con frecuencia se toma antes del despliegue de uno o más cambios a estos CI en el ambiente de producción

Definición según FitSM-0:

Elemento de configuración (CI):

Elemento que contribuye a la entrega de uno o más *servicios o componentes de servicio*, y que por tanto necesita que se controle su *configuración*.

Definición según FitSM-0:

Base de datos de configuración (CMDB):

Almacenamiento de datos sobre *elementos de configuración (CI)*.

Nota: La CMDB no es necesariamente una única base de datos que cubre a todos los elementos de configuración (CI). Puede más bien componerse de múltiples almacenamientos físicos de datos.

CONFM: Requerimientos según FitSM-1

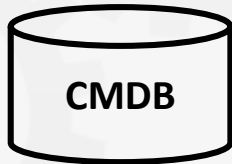


PR11 Gestión de la Configuración

REQUERIMIENTOS

- PR11.1 Se definirán tipos de elementos de configuración (CI) y tipos de relaciones.
- PR11.2 El nivel de detalle de la información de configuración registrada será suficiente para soportar el control efectivo de los CI.
- PR11.3 Cada CI y sus relaciones con otros CI se registrarán en una base de datos de configuración (CMDB).
- PR11.4 Los CI se controlarán y los cambios a los CI se seguirán en la CMDB.
- PR11.5 La información almacenada en la CMDB se verificará a intervalos planeados.
- PR11.6 Antes de una nueva liberación al ambiente productivo, se tomará una línea de configuración de base de los CI afectados.

- Salida más importantes de este proceso:



CMDB Lógica:

- Información de CI y sus atributos
- Información de las relaciones entre CI
- Enlaces a otros sistemas de información (CMDB físicas)

- 3 cosas para recordar:

- La gestión de la configuración no tiene que ver con configurar recursos
- La gestión de la configuración tiene que ver con entender (y documentar) la configuración actual
- Configuración actual = Todos los CI relevantes y sus atributos y relaciones



Standards for lightweight
IT service management

Gestión de Cambios (CHM)

Objetivo

Asegurar que los cambios a los CI se planean, aprueban, implementan y revisan de forma controlada para evitar impactos adversos de los cambios a los servicios o a los clientes que reciben los servicios.



CHM: Términos importantes

Definición según FitSM-0:

Solicitud de cambio (RFC):

Propuesta documentada para realizar un *cambio* a uno o más *elementos de configuración (CI)*.

Definición según FitSM-0:

Cambio:

La alteración (tal como la adición, la remoción, la modificación o la reubicación) de un *elemento de configuración (CI)*.

CHM: Requerimientos según FitSM-1

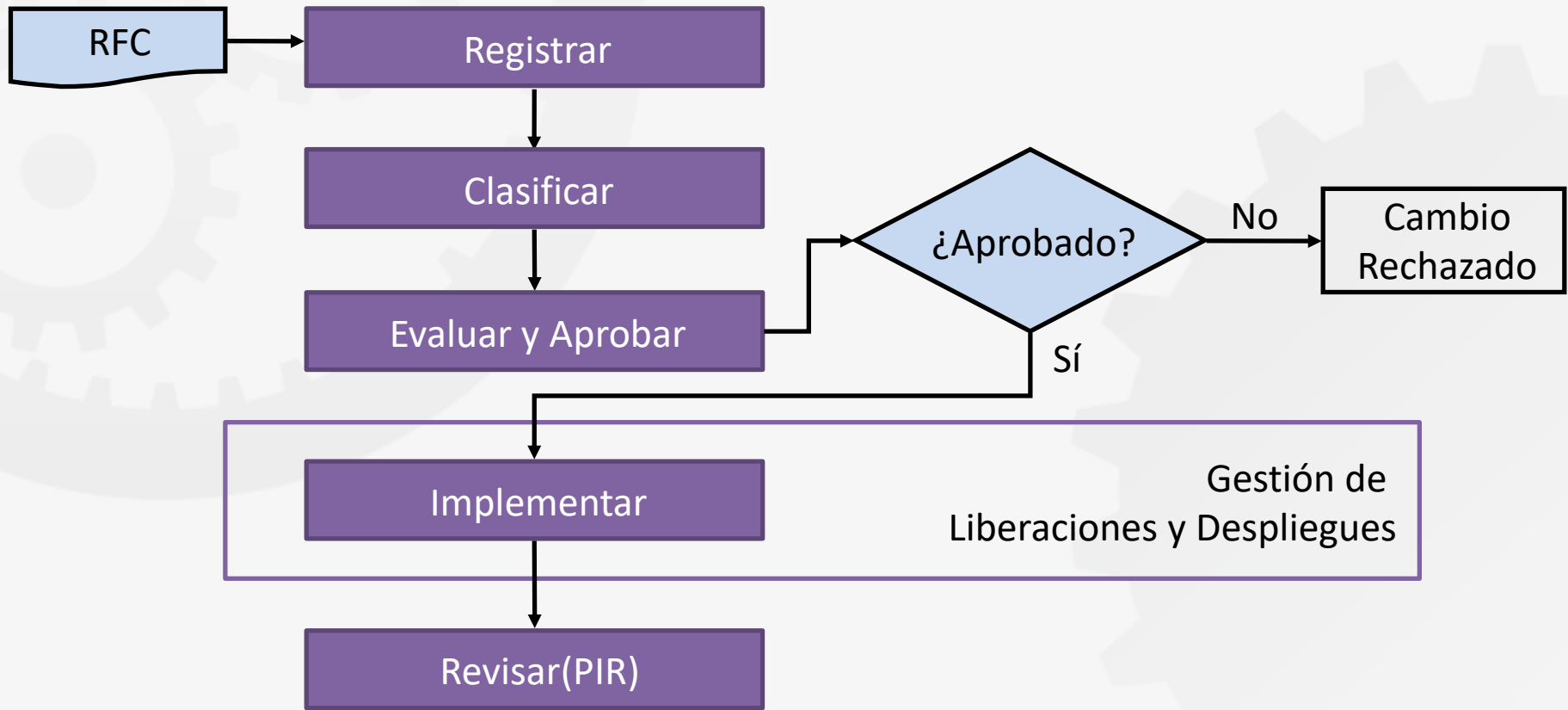


PR12 Gestión de Cambios

REQUERIMIENTOS

- PR12.1 Todos los cambios se registrarán y clasificarán de forma consistente.
- PR12.2 Todos los cambios se evaluarán y aprobarán de forma consistente.
- PR12.3 Todos los cambios estarán sujetos a revisiones post-implementación y serán cerrados de forma consistente.
- PR12.4 Existirá una definición de cambios de emergencia y un enfoque consistente para gestionarlos.
- PR12.5 Durante la toma de decisiones sobre la aceptación de solicitudes de cambio, los beneficios, riesgos e impactos potenciales a servicios y clientes y su factibilidad técnica, serán tomados en consideración.
- PR12.6 Se mantendrá un cronograma de cambios. Deberá contener detalles de los cambios aprobados y fechas propuestas para su despliegue, que se comunicarán a las partes interesadas.
- PR12.7 Para cambios de alto impacto o alto riesgo, se planearán y probarán los pasos requeridos para revertir un cambio no exitoso o remediar cualquier efecto negativo .

CHM: Flujo de trabajo





- 3 cosas para recordar:
 - Todos los cambios a los CI deben controlarse por el proceso de gestión de cambios.
 - Típicamente, existen tres categorías principales de cambios:
 - Cambio estándar (pre-aprobado)
 - Cambio no estándar
 - Cambio de emergencia
 - Se puede establecer un comité de cambios (CAB). Durante las reuniones del comité se evalúan y discuten solicitudes para cambios no estándares.



Standards for lightweight
IT service management

Gestión de Liberaciones y Despliegues (RDM)

Objetivo

Agrupar cambios de uno o más elementos de configuración en liberaciones, de manera que estos cambios puedan probarse y desplegarse conjuntamente en el ambiente de producción.



RDM: Términos importantes

Definición según FitSM-0:

Liberación:

Conjunto de uno o más *cambios a elementos de configuración (CI)* que se agrupan y despliegan como una unidad lógica.

RDM: Requerimientos según FitSM-1

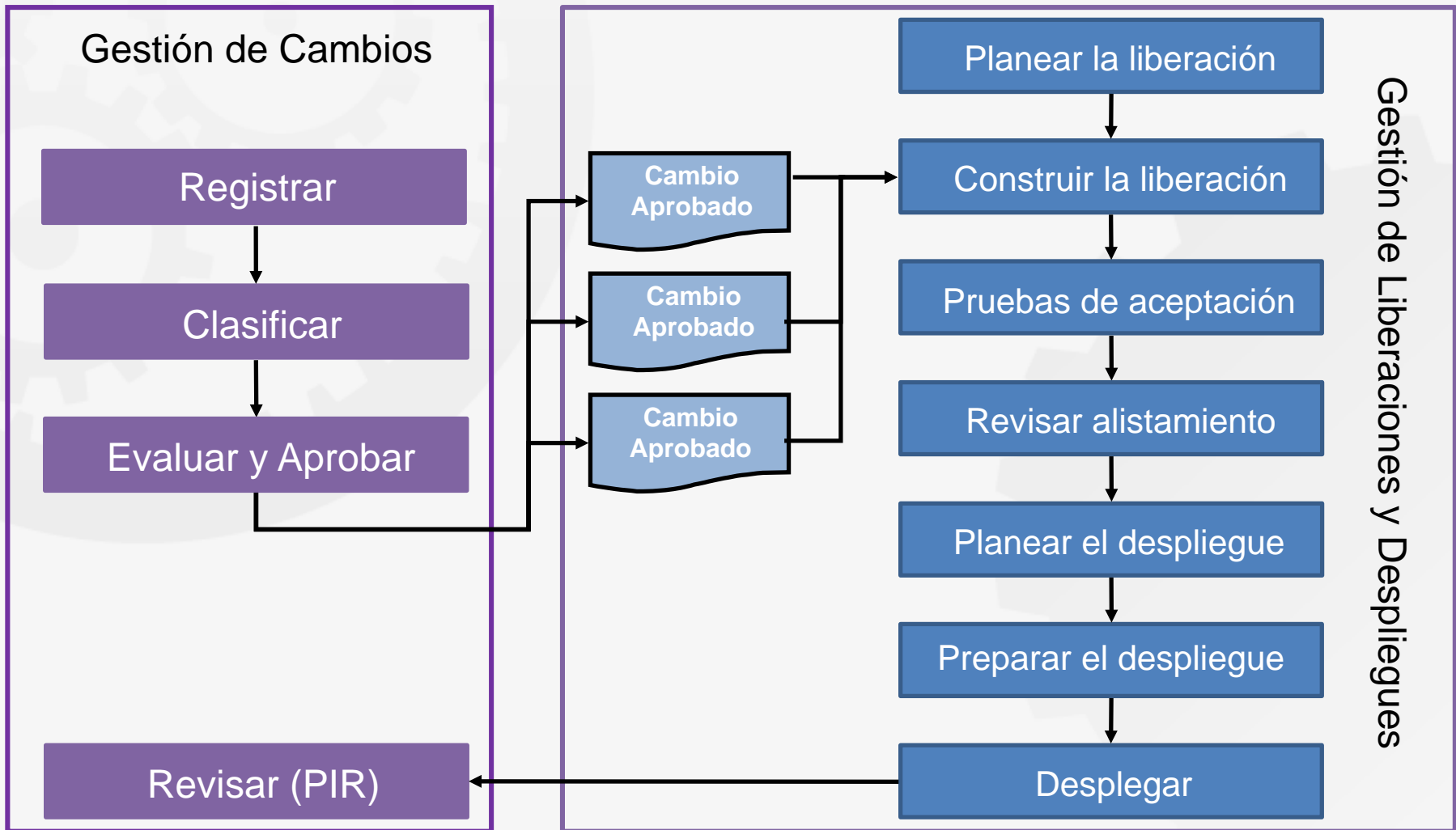


PR13 Gestión de Liberaciones y Despliegues

REQUERIMIENTOS

- PR13.1 Se definirá una política de liberaciones.
- PR13.2 El despliegue de servicios y componentes de servicio nuevos o modificados al ambiente de producción, será planeado con todas las partes relevantes incluyendo a los clientes afectados.
- PR13.2 Las liberaciones se construirán y probarán antes de ser desplegadas.
- PR13.4 Se acordarán, con los clientes y cualquier otra parte relevante, los criterios de aceptación para cada liberación. Antes del despliegue se verificará la liberación contra los criterios de aceptación y se aprobará si procede.
- PR13.5 La preparación del despliegue considerará los pasos a ser tomados en caso de un despliegue no exitoso para reducir el impacto en servicios y clientes.
- PR13.6 Las liberaciones desplegadas se evaluarán para determinar su éxito o fracaso

RDM: Flujo de trabajo





Standards for lightweight
IT service management

Gestión de la Mejora Continua del Servicio (CSI)

Objetivo

Identificar, priorizar, planear, implementar y revisar mejoras a servicios y a la gestión de servicios.

CSI: Requerimientos según FitSM-1



PR14 Gestión de la Mejora Continua del Servicio

REQUERIMIENTOS

- PR14.1 Se identificarán y registrarán oportunidades de mejora.
- PR14.2 Las oportunidades de mejora se evaluarán y aprobarán de forma consistente.



Standards for lightweight
IT service management

Beneficios, Riesgos y Retos de Implementar la Gestión de Servicios de TI

Beneficios y riesgos en la práctica



Beneficios típicos (extracto):

- + Repetitividad de los resultados esperados
- + Mayor efectividad y eficiencia
- + Foco en el cliente, alineación de TI a sus clientes
- + Mejora en la reputación

Riesgos potenciales (extracto):

- Los procesos y los procedimientos pueden volverse muy burocráticos, más papeleo
- Disminución en la efectividad y la eficiencia, si...
 - el personal no está al tanto de procesos y mediciones y no acepta el sistema
 - la alta gerencia no demuestra un compromiso claro con la gestión de servicios de TI y las acciones relacionadas
 - se evita usar los procesos



- Las prácticas de ITSM tradicionales...
 - asumen un único control central sobre todos los procesos de gestión de servicios por una organización que actúa como el proveedor de servicios
 - difícilmente atienden enfoques colaborativos a la entrega de servicios
- Como resultado: Aplicar ITSM en ambientes federados puede ser más difícil, y no todas las ideas o los conceptos serán válidos
- Importante en ambientes federados: Entender las necesidades de diferentes tipos de federaciones con respecto a ITSM (a nivel de la federación).

Ejemplos de tipos de federación

En federaciones poco integradas:

Miembros de la federación son responsables principalmente de entregar por su cuenta servicios a sus clientes

→ Pocos procesos de ITSM, si los hay, a nivel de la federación

Perspectiva
de ITSM



En federaciones más fuertemente integradas:

La entrega de servicios a clientes requiere un esfuerzo mutuo de múltiples miembros de la federación

→ Muchos procesos ITSM, si no todos, están implementados a nivel de la federación

Coordinación
invisible

Asociación en la industria hotelera

...

Guía hotelera,
portal de valoraciones

Intermediación

Agente de viajes,
portal de reservas

...

Aerolíneas con
código compartido

Integración total
del servicio

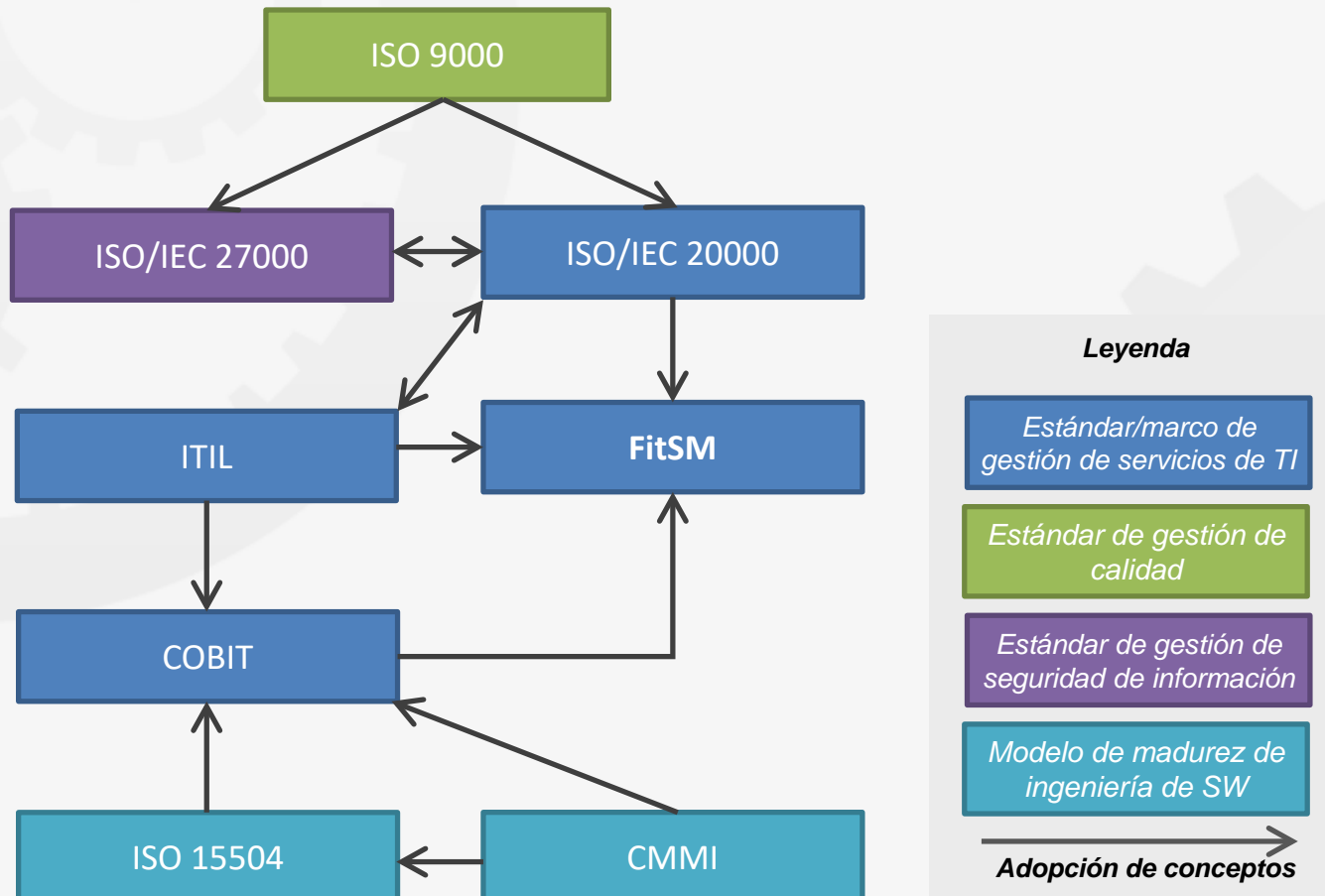
Operador de telefonía
móvil virtual



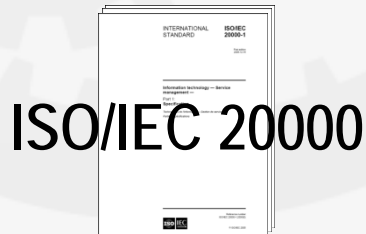
Standards for lightweight
IT service management

Estándares y Marcos de Trabajo Relacionados

Estándares y marcos de trabajo relacionados



ITIL, ISO/IEC 20000, COBIT

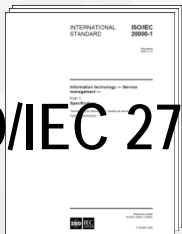


<p>IT Infrastructure Library (ITIL®)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de libros con “buenas prácticas” en Gestión de Servicios de TI • Lema: “la clave para gestionar servicios de TI” • Descripciones de principios, conceptos y procesos clave en ITSM 	<ul style="list-style-type: none"> • Marco popular y ampliamente difundido • No es un estándar “real” pero referido con frecuencia como un “estándar de facto” • 5 libros publicados por la British Cabinet Office
<p>ISO/IEC 20000</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estándar internacional para gestionar y entregar servicios de TI • Requerimientos para un sistema de gestión de servicios (SMS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollado por un comité conjunto (JCT) de la ISO y la IEC • Basado en ITIL®, BS15000 • Auditable, certificable
<p>Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco para el gobierno y la gestión de TI empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollado por ISACA • Puede combinarse con ITIL e ISO/IEC 20000

ISO 9000, ISO/IEC 27000, CMMI



ISO 9000



ISO/IEC 27000



<p>ISO 9000</p> <ul style="list-style-type: none">• Estándar internacional para gestión de calidad.• Principios de gestión de calidad• Requerimientos para un sistema de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none">• Aplicable a todo tipo de organización y subsidiarias• Auditable, certificable• Conjunto de documentos
<p>ISO/IEC 27000</p> <ul style="list-style-type: none">• Estándar internacional para gestión de la seguridad de la información• Requerimientos para un sistema de gestión de la seguridad de la información (ISMS)• Más de 100 controles de seguridad	<ul style="list-style-type: none">• Aplicable a todo tipo de organización y subsidiarias• Auditable, certificable• Basado en BS 7799• Conjunto de documentos
<p>Capability Maturity Model Integration</p> <ul style="list-style-type: none">• Modelo de madurez y capacidad• Evaluación de la madurez organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollado por el SEI (Software Engineering Institute), Universidad de Carnegie Mellon