



Instituto Nacional
de Tecnologías
de la Comunicación

GUÍA PRÁCTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

LNCS

AVISO LEGAL

- CMMI® es una marca registrada en la Oficina de Marcas y Patentes de EEUU por la Universidad Carnegie Mellon
- Las distintas normas ISO mencionadas han sido desarrolladas por la International Organization for Standardization.
- ITIL® (Information Technology Infrastructure Library es una marca registrada de la OGC, Office of Government Commerce (Oficina de comercio gubernamental), que es una división del Ministerio de Hacienda del Reino Unido.
- CobiT® es una marca registrada del Information Systems Audit and Control Association® (ISACA®) y el IT Governance Institute® (ITGI).

Todas las demás marcas registradas que se mencionan, usan o citan en la presente guía son propiedad de los respectivos titulares.

INTECO cita estas marcas porque se consideran referentes en los temas que se tratan, buscando únicamente fines puramente divulgativos. En ningún momento INTECO busca con su mención el uso interesado de estas marcas ni manifestar cualquier participación y/o autoría de las mismas.

Nada de lo contenido en este documento debe ser entendido como concesión, por implicación o de otra forma, y cualquier licencia o derecho para las Marcas Registradas deben tener una autorización escrita de los terceros propietarios de la marca.

Por otro lado, INTECO renuncia expresamente a asumir cualquier responsabilidad relacionada con la publicación de las Marcas Registradas en este documento en cuanto al uso de ninguna en particular y se eximen de la responsabilidad de la utilización de dichas Marcas por terceros.

El carácter de todas las guías editadas por INTECO es únicamente formativo, buscando en todo momento facilitar a los lectores la comprensión, adaptación y divulgación de las disciplinas, metodologías, estándares y normas presentes en el ámbito de la calidad del software.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	6
1.1.	¿Por qué es importante la gestión de servicios?	7
2.	ENFOQUE DE ALGUNOS MODELOS	8
2.1.1.	ITIL® (Information Technology Infrastructure Library)	8
2.1.2.	ISO 20000	9
2.1.3.	ITSM (Information Technology Service Management)	10
2.1.4.	CMMI-SVC®	11
3.	PROCESOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS	12
3.1.	Estrategia de servicios	12
3.1.1.	Gestión financiera	13
3.1.2.	Gestión de la demanda	13
3.2.	Diseño y planificación de servicios	13
3.2.1.	Gestión de la disponibilidad	14
3.2.2.	Gestión de la seguridad	14
3.2.3.	Gestión de nivel de servicio	14
3.2.4.	Gestión de proveedores	15
3.2.5.	Gestión de la continuidad	15
3.2.6.	Gestión de la capacidad	15
3.2.7.	Gestión del catálogo de servicios	15
3.3.	Transición y control de servicios	15
3.3.1.	Gestión de cambios	16
3.3.2.	Gestión de la configuración	16
3.3.3.	Gestión de la liberación de versiones	16
3.4.	Operación de servicios	17
3.4.1.	Gestión de problemas	17
3.4.2.	Gestión de incidencias	17
3.4.3.	Gestión de solicitudes	18
3.4.4.	Otros procesos	18
3.4.4.1.	<i>Gestión del acceso</i>	18
3.4.4.2.	<i>Gestión de eventos</i>	18
3.4.5.	Funciones	19
3.4.5.1.	<i>Service Desk</i>	19
3.4.5.2.	<i>Gestión técnica</i>	19



Instituto Nacional
de Tecnologías
de la Comunicación

3.4.5.3. *Gestión de operaciones IT* 19

3.4.5.4. *Gestión de aplicaciones* 19

4. REFERENCIAS 20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Objetivos de la gestión de servicios	6
Figura 2. Ciclo de vida del servicio	9
Figura 3. División de la gestión de servicios	12
Figura 4. Estructura de la estrategia de servicios	13
Figura 5. Estructura del diseño y planificación de servicios	14
Figura 6. Estructura de la transición y control de servicios.....	16
Figura 7. Estructura de la operación de servicios	17

1. INTRODUCCIÓN

Esta guía pretende ser una introducción a la gestión de servicios y a los diferentes modelos y metodologías relacionados con la gestión de servicios que existen actualmente. Estos modelos y metodologías proponen distintos procesos y funciones relacionados con la gestión de servicios. En esta guía se tratarán los más relevantes. Para más información pueden consultar la Guía avanzada de gestión de servicios y los distintos enlaces que se proporcionan.

La tecnología de la información (IT) es imprescindible en las organizaciones actuales. Hoy en día nadie duda de que la información es el recurso estratégico más importante que tiene cualquier organización y que para que la organización proporcione servicios IT de alta calidad es fundamental que se realice un análisis, producción y distribución de la información que maximicen dicha calidad.

La concienciación de que los servicios IT son cada vez más importantes para el negocio ha llevado a la introducción de la gestión de servicios IT. La gestión de servicios IT está dirigida a proporcionar datos para la toma de decisiones desde una perspectiva de procesos, y proporcionar una implementación profesional con responsabilidades bien definidas. Un prerequisite de las organizaciones es una disposición incondicional tanto de dirección como del personal IT para centrarse en el cliente y en el servicio.

La introducción de una gestión de servicios IT efectiva hace necesario focalizarse menos en funciones y componentes, y más en un enfoque guiado por los procesos de negocio.

La gestión de servicios persigue tres objetivos principales:



Figura 1. Objetivos de la gestión de servicios

Entender la gestión de servicios como una práctica, empieza por entender que un servicio es un medio de entregar valor a los clientes facilitándoles los resultados que quieren conseguir sin que tengan la propiedad de los costes y los riesgos.

La gestión de servicios es un conjunto de capacidades organizacionales especializadas para proporcionar valor a los clientes en forma de servicios. Tales capacidades incluyen funciones y procesos utilizados para gestionar los servicios a través de su ciclo de vida, con especializaciones en estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua. El acto de transformar recursos en servicios con valor es el centro de la gestión de servicios.

1.1. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA GESTIÓN DE SERVICIOS?

Llevar a cabo una buena gestión de servicios nos va a proporcionar una serie de beneficios, entre los que podemos destacar:

- Alinear IT con el negocio y cumplir las demandas de los clientes de una forma mejor
- Mejorar la calidad del servicio IT, que tiene en cuenta las necesidades de la compañía
- Mejor comunicación con los usuarios e intercambio de información actualizada
- Mayor flexibilidad y en consecuencia mayor alcance de las acciones de la organización cuando se dan cambios en las situaciones de mercado
- Mejora en la satisfacción de los clientes puesto que se les asegura la mejor calidad de servicio posible
- Incremento cualitativo en la salud, seguridad, disponibilidad y rendimiento de los servicios IT
- Reducir el coste a largo plazo de la provisión de servicios
- Centrarse en los beneficios del cliente /negocio
- Recogida de métricas que nos podrán ayudar en la toma de decisiones
- Destacar puntos de contacto
- Centrarse en la mejora continua
- Evitar reinventar la rueda
- Supervivencia a largo plazo

2. ENFOQUE DE ALGUNOS MODELOS

Existen diferentes modelos, metodologías y marcos de trabajo que contemplan la gestión de servicios de diferentes maneras.

2.1.1. ITIL® (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) es el enfoque más ampliamente aceptado de la gestión de servicios IT. Proporciona un conjunto de mejores prácticas recogidas a partir de experiencias exitosas tanto de sectores públicos y privados.

Proporciona detalles de implementación para el soporte de otros marcos de trabajo y estándares, como pueden ser CobiT® y la ISO/IEC 20000.

ITIL® tiene los siguientes componentes:

- El corazón de ITIL®: guía de mejores prácticas aplicable a todos los tipos de organizaciones que proporcionan servicios a un negocio.
- Guía complementaria de ITIL®: conjunto complementario de publicaciones con guías específicas a sectores de la industria, tipos de organizaciones, modelos operativos y arquitecturas tecnológicas.
- Web ITIL®: paquete unificado de soporte basado en Web que se ofrece a los usuarios de ITIL®. Como ejemplos de material web se incluyen mapas de procesos, plantillas y casos de estudio.

ITIL® se basa en el ciclo de vida del servicio a la hora de mostrar los distintos procesos involucrados en la gestión de servicios. El ciclo de vida lo divide en 5 etapas:

1. Estrategia de servicio
2. Diseño de servicio
3. Transición de servicio
4. Operación de servicio
5. Mejora continua de servicio

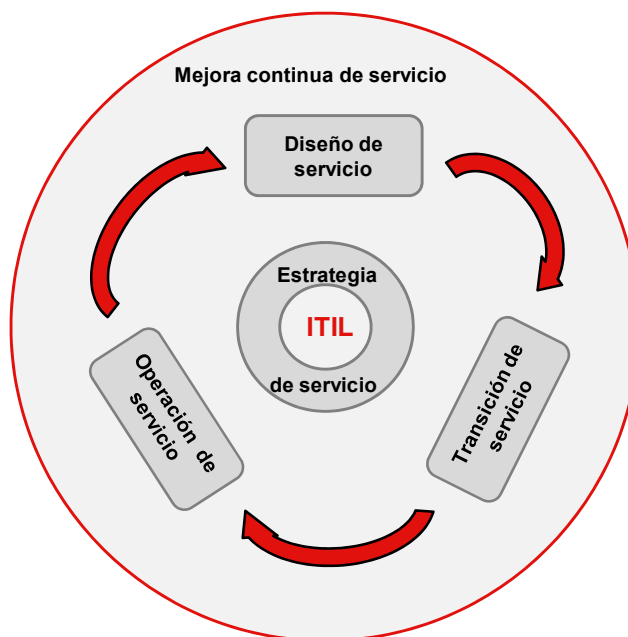


Figura 2. Ciclo de vida del servicio

ITIL® cuenta con un esquema de certificación de profesionales. Dicho esquema tiene cuatro niveles:

- Foundation Level: se basa en el conocimiento y comprensión para proporcionar una buena base de los conceptos clave, la terminología y los procesos de ITIL®.
- Intermediate Level (Lifecycle Stream & Capability Stream): en este nivel hay dos ramas que evalúan las capacidades de analizar y aplicar los conceptos de ITIL®.
- ITIL® Expert
- ITIL® Master

Para encontrar más información sobre las certificaciones y otras cuestiones de ITIL® pueden consultar los siguientes enlaces:

- Sitio de ITIL de la OGC http://www.ogc.gov.uk/guidance_itil.asp
- Sitio oficial de ITIL <http://www.itil-officialsite.com/home/home.asp>
- Sitio de mejores prácticas de gestión <http://www.best-management-practice.com/>

2.1.2. ISO 20000

ISO/IEC 20000 es un estándar de calidad para gestión de servicios IT:

- Define los requisitos de una organización para entregar servicios gestionados con una calidad aceptable a sus clientes.
- Se basa en las mejores prácticas de la industria para la gestión de entornos IT complejos.

ISO 20000 es un estándar internacional para la gestión de servicio IT, basada en BS 15000 propiedad de BSI (British Standard Institute). Es un estándar formal que enfatiza el enfoque de procesos integrados para gestionar los servicios IT de forma efectiva.

Se basa en las mejores prácticas de ITIL® y en la gestión de la calidad genérica. Promociona la mejora continua.

Está dividido en dos partes:

Parte 1: Especificación (ISO/IEC 20000-1) Define y documenta los requisitos para que un proveedor de servicios entregue los servicios a niveles aceptables a sus clientes.

- Requisitos para una organización que implemente un marco de trabajo ITIL®
- Lista las reglas que hay que cumplir
- La organización será auditada contra estas reglas

Parte 2: Código de práctica (ISO/IEC 20000-2) Proporciona una guía a las organizaciones para cumplir los requisitos establecidos en la parte 1 del estándar.

- Guías y recomendaciones para implementar un marco de trabajo ITIL®
- Lista el conjunto de guías (código de práctica)
- No se audita contra estas guías

La primera de las partes es la que representa el estándar certificable.

Para obtener más información sobre la norma o sobre la forma de certificación pueden consultar los siguientes enlaces:

- Sitio web de la Asociación Española de Normalización y Certificación www.aenor.es
- Sitio web de la Organización Internacional para la Estandarización www.iso.org

2.1.3. ITSM (Information Technology Service Management)

Information Technology Service Management (ITSM) es un conjunto de procesos que detallan mejores prácticas basadas en estándares ITIL® para permitir y optimizar los servicios IT para satisfacer los requisitos del negocio y gestionar la infraestructura de IT tanto táctica como estratégicamente.

ITSM es una práctica basada en procesos con la intención de alinear la entrega de servicio de IT con las necesidades de la empresa, enfatizando el beneficio a los clientes. ITSM implica un cambio de paradigma. Pasa de gestionar IT como un montón de componentes individuales, a centrarse en la entrega de servicios usando mejores prácticas de modelos de procesos.

ITSM e ITIL®, sobre lo que está basado, son ambos conjuntos de mejores prácticas basadas en procesos e integradas para la gestión de servicios IT. Mientras que ITIL® define y documenta las mejores prácticas, ITSM las emplea para cumplir con los requisitos y prioridades de los clientes.

Se encuentra dividida en 2 grupos que abarcan 11 disciplinas. La metodología ITSM abarca las siguientes áreas:

- Soporte de servicios IT

- Gestión de configuración.
- Gestión de cambios.
- Gestión de liberación.
- Gestión de incidencias.
- Gestión de problemas.
- Service Desk (función).
- Entrega de servicios IT
 - Gestión de disponibilidad.
 - Continuidad de servicios IT
 - Gestión de la capacidad
 - Gestión de nivel de servicio
 - Gestión financiera de los servicios IT

Para obtener más información sobre ITSM se pueden consultar los siguientes enlaces:

- Portal de la Gestión de Servicios IT: www.itsm.info
- Comunidad ITSM: www.itsmcommunity.org

2.1.4. CMMI-SVC®

CMMI® para servicios es un anteproyecto diseñado para cubrir las actividades necesarias para gestionar, crear y entregar servicios. La información que se proporciona a continuación pertenece al artefacto *The latest draft of the CMMI for Services model, updated November 7, 2008* (www.sei.cmu.edu). Está previsto que CMMI-SVC v1.2 se libere en marzo del 2009.

La constelación de servicios de CMMI® lleva la arquitectura CMMI® al mundo de las prácticas que cubren la gestión, establecimiento y entrega de servicios. CMMI® para servicios se construye sobre la misma información de otras constelaciones de CMMI® y añade metas y prácticas que se centran específicamente en el trabajo relacionado con los servicios.

Las áreas de proceso en la constelación de CMMI® para servicios contienen prácticas que cubren la gestión de proyectos, la gestión de procesos, la creación de servicios, la entrega de servicios y otros procesos de soporte. La constelación de CMMI® para servicios comparte una parte muy amplia de material común con otras constelaciones CMMI®.

La constelación CMMI® para servicios incluye 24 áreas de proceso agrupadas en cuatro categorías. A diferencia de la constelación de CMMI® para el desarrollo, la constelación de CMMI® para servicios no incluye una categoría de áreas de proceso de Ingeniería. En cambio, CMMI® para servicios tiene cinco nuevas áreas de proceso en una categoría llamada Creación y entrega de servicios. El resto de las nuevas áreas de proceso de CMMI® para servicios están distribuidas en las categorías de Gestión de Procesos, Gestión de proyectos y Soporte.

Para obtener más información sobre la constelación de servicios de CMMI® pueden consultar el sitio web del SEI (Software Engineering Institute) www.sei.cmu.edu

3. PROCESOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

Como se ha explicado en el apartado anterior existen diferentes modelos, metodologías y marcos de trabajo que contemplan la gestión de servicios de diferentes maneras. A continuación se van a enumerar los distintos procesos y funciones que están relacionados con la gestión de servicios y que la mayoría de estos modelos o metodologías contemplan.

Los procesos y las funciones que se van a explicar se han agrupado en cuatro grandes grupos:



Figura 3. División de la gestión de servicios

3.1. ESTRATEGIA DE SERVICIOS

Este conjunto de procesos se encarga de identificar los resultados de negocio clave y definir los servicios que permitirán al negocio conseguirlos. Se analizan los recursos y las inversiones necesarios para construir y entregar estos servicios antes de que se diseñen y construyan. Los dos procesos pertenecientes a este grupo son la gestión financiera y la gestión de la demanda.



Figura 4. Estructura de la estrategia de servicios

3.1.1. Gestión financiera

El propósito principal del proceso de gestión financiera es proporcionar administración rentable de los activos de IT y los recursos utilizados en la provisión de servicios IT. La gestión financiera ha de ser capaz de dar cuentas de los gastos en servicios IT y atribuir estos costes a los servicios entregados a los clientes de la organización. Además ha de asistir a las decisiones de gestión en inversión IT.

3.1.2. Gestión de la demanda

La gestión de la demanda agrupa las actividades que entienden e influyen la demanda de los clientes de servicios y la provisión de capacidad para cumplir dichas demandas. A un nivel estratégico, la gestión de la demanda puede implicar análisis de patrones de actividades de negocio y perfiles de usuario.

3.2. DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS

Este conjunto de procesos se encargan de especificar qué será necesario entregar, el soporte que habrá de hacerse a cada servicio y las relaciones de cada servicio con los demás. También se encargan de definir los requisitos de rendimiento operacional y cómo se han de cumplir.

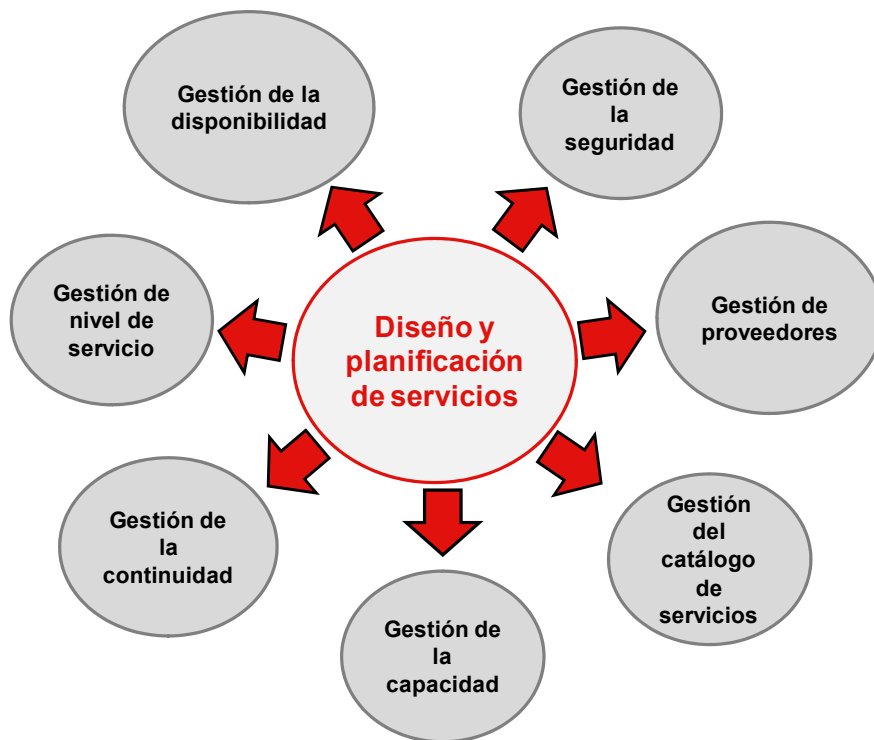


Figura 5. Estructura del diseño y planificación de servicios

3.2.1. Gestión de la disponibilidad

La gestión de la disponibilidad busca optimizar la capacidad de la infraestructura IT, los servicios y el soporte de la organización para entregar un nivel de disponibilidad prolongado y efectivo en cuanto a coste. Esto permite al negocio cumplir sus objetivos.

3.2.2. Gestión de la seguridad

La gestión de la seguridad es el proceso de gestionar un nivel de seguridad para la información y los servicios IT. Proporciona las bases y los métodos para determinar los niveles de seguridad que se han de aplicar a la información y a los servicios IT. Este sistema también asegura la aplicación consistente de niveles de seguridad en la organización.

3.2.3. Gestión de nivel de servicio

El proceso de gestión de nivel de servicio define y gestiona los niveles de servicio de IT ofrecidos al cliente, establecidos en el acuerdo con el cliente.

La gestión de nivel de servicio busca mantener y mejorar la calidad de los servicios IT a través de un ciclo constante de definición, acuerdo, monitorización e informe sobre los éxitos de los servicios IT y el inicio de acciones para erradicar servicios deficientes.

3.2.4. Gestión de proveedores

El propósito de la gestión de proveedores es gestionar a los proveedores y asegurar el suministro de servicios continuos de calidad definiendo interfaces entre la organización y los procesos de los proveedores, asegurando que los roles y las relaciones entre proveedores están documentados y se realizan revisiones formales de los proveedores.

3.2.5. Gestión de la continuidad

Planificar la continuidad de los servicios es un enfoque sistemático a la creación de un plan y procedimientos, que se prueban y actualizan regularmente, para prevenir, gestionar y recuperarse de pérdidas de servicios críticos por periodos extensos. Asegura la recuperación de las facilidades técnicas y servicios dentro de las escalas de tiempo requeridas y acordadas.

3.2.6. Gestión de la capacidad

El proceso de gestión de la capacidad busca definir y controlar la capacidad de los servicios IT para asegurar que la entrega de servicios está preparada para cumplir con las demandas de los clientes a los niveles de servicio acordados.

La meta de la gestión de la capacidad es entender los requisitos de negocio, la operación de la organización y la infraestructura de IT y asegurar que los aspectos de capacidad y rendimiento de los requisitos de negocio actuales y futuros acordados se proporcionan de una forma efectiva en cuanto al coste.

3.2.7. Gestión del catálogo de servicios

El objetivo de la gestión del catálogo de servicios es proporcionar una fuente única de información consistente de todos los servicios acordados y asegurar que está disponible para aquellos que tienen acceso a él.

3.3. TRANSICIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS

En esta categoría se han agrupado los procesos que se encargan de probar cada servicio y desplegarlos en operaciones después de una planificación detallada. Se gestiona cada cambio de tal forma que sólo los servicios autorizados y probados se liberan. Este conjunto de procesos también gestiona cualquier dato, información y conocimiento necesario para gestionar los servicios IT.

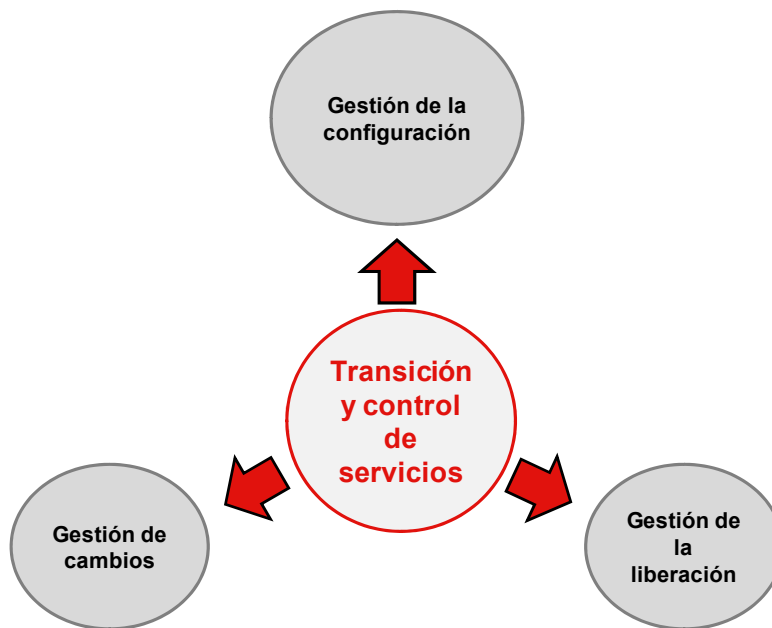


Figura 6. Estructura de la transición y control de servicios

3.3.1. Gestión de cambios

El proceso de gestión del cambio busca controlar modificaciones en la infraestructura y los servicios IT sin generar interrupciones o haciendo que éstas sean mínimas. Este proceso trabaja estrechamente con otros dos procesos que son la gestión de la liberación y la gestión de la configuración, para asegurar que los cambios y las versiones están autorizadas, son exactas, están registradas, evaluadas, priorizadas, planificadas y probadas antes de empezar a implementarse.

3.3.2. Gestión de la configuración

El propósito fundamental de la gestión de la configuración es proporcionar un modelo lógico de la infraestructura o un servicio identificando, controlando, manteniendo y verificando las versiones de los ítems de configuración que existan en el entorno IT de producción.

La gestión de la configuración es un proceso multidisciplinar; soporta otros procesos de gestión de servicios y ayuda a la organización en la toma de decisiones a tiempo y exactas.

3.3.3. Gestión de la liberación de versiones

El propósito principal de la gestión de liberación de versiones es gestionar de forma efectiva servicios nuevos y actualizados dentro de una organización, planificando, diseñando, construyendo, probando y liberando componentes HW y SW al entorno de producción.

3.4. OPERACIÓN DE SERVICIOS

Este conjunto de procesos y funciones se encarga de coordinar y ejecutar las actividades y procesos del día a día para entregar y gestionar servicios a los niveles acordados. Se encarga de resolver las interrupciones de servicio para que el negocio pueda continuar y de tomar medidas para asegurar que las interrupciones no sucedan de nuevo.

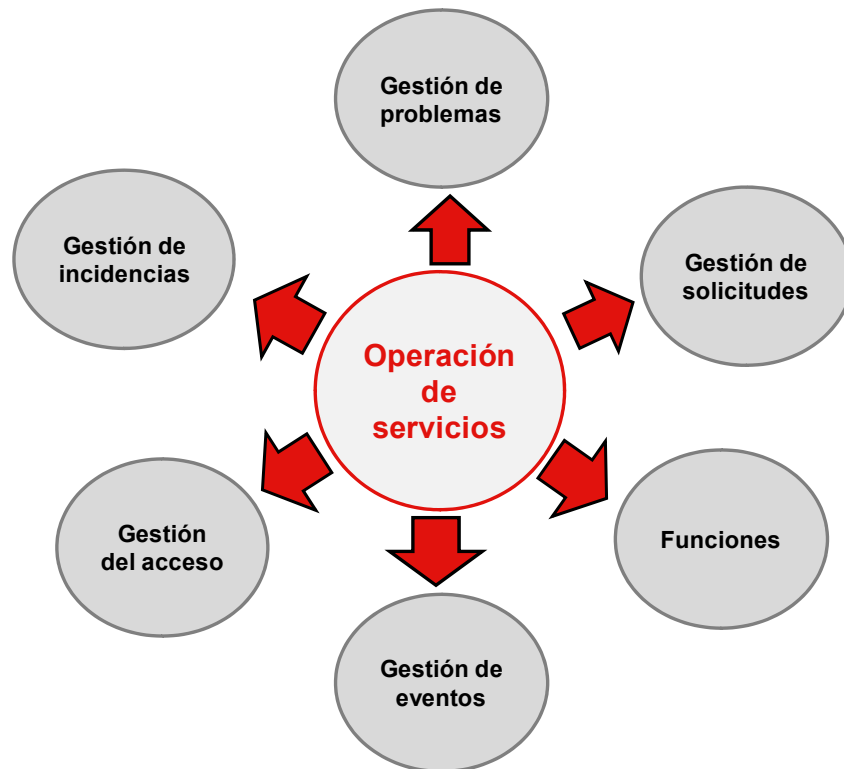


Figura 7. Estructura de la operación de servicios

3.4.1. Gestión de problemas

El propósito principal del proceso de gestión de problemas es reducir el número de incidencias y problemas identificando causas raíz de las incidencias y problemas dentro de la infraestructura de IT para prevenir la reaparición de los mismos. La gestión de problemas tiene también un rol proactivo usando herramientas y técnicas para descubrir problemas e incidencias potenciales antes de que ocurran, y tomando acciones correctivas para prevenir las ocurrencias reales. Haciendo esto, la gestión de problemas intenta incrementar la disponibilidad y calidad de los servicios.

3.4.2. Gestión de incidencias

El proceso de gestión de incidencias es un proceso multidisciplinar dentro de la organización que abarca todos los departamentos y grupos individuales dedicados a gestionar incidencias, desde recibir alertas de sistemas e interacciones de usuarios finales, hasta restablecer los servicios y resolver incidencias.

El principal propósito de la gestión de incidencias es restablecer la operación de servicio normal tan pronto como sea posible, y comunicar la resolución al usuario final. Da soporte a la organización buscando minimizar la interrupción de procesos de negocio críticos, a través de la resolución a tiempo de incidencias en el entorno IT que afecten a la disponibilidad y rendimiento de los servicios.

3.4.3. Gestión de solicitudes

El principal propósito del proceso de gestión de solicitudes es satisfacer las solicitudes de un servicio no relacionadas con incidencias. Incluye la identificación, priorización, gestión y cumplimiento de los servicios de un catálogo de servicios establecido.

Este proceso de gestión de solicitudes no suele tener personal dedicado exclusivo. Las actividades ligadas a este proceso las pueden realizar:

- Personal del Service Desk
- Personal de gestión de incidencias
- Equipos de operaciones de servicio

3.4.4. Otros procesos

3.4.4.1. Gestión del acceso

Este proceso se encarga de garantizar a usuarios autorizados el derecho a usar un servicio y prevenir el acceso de usuarios no autorizados.

Este proceso no tiene normalmente personal exclusivo dedicado. La gestión de acceso es una ejecución de la gestión de la disponibilidad y gestión de la seguridad de la información.

Puede llevarse a cabo por personal de las siguientes funciones:

- Personal del Service Desk
- Personal de gestión técnica
- Personal de gestión de aplicaciones
- Personal de operaciones IT

3.4.4.2. Gestión de eventos

La gestión de eventos es el proceso responsable de gestionar eventos a través de su ciclo de vida, que incluyen ocurrencia, detección, filtro, lanzar alguna acción si fuera necesaria, revisión y cierre.

En este proceso algunos modelos o metodologías sí que señalan un rol concreto, el gestor de eventos, pero cuyas responsabilidades están cubiertas normalmente por personas de alguna de las funciones siguientes:

- Service Desk
- Gestión técnica
- Gestión de aplicaciones

- Gestión de operaciones IT

3.4.5. Funciones

Dentro de la operación de servicios destacan una serie de funciones importantes, además de los procesos de los que ya hemos hablado. A continuación se pasa a detallar cada una de estas funciones.

3.4.5.1. Service Desk

Es una unidad funcional compuesta por personal dedicado responsable de tratar con una variedad de eventos de servicio, con frecuencia por vía telefónica, interfaces web...

El service desk es una parte vital del departamento IT de una organización y debería ser el único punto de contacto con los usuarios IT. Manejará todos los incidentes, peticiones de servicio, cambios estándar... usando normalmente herramientas software especializadas para registrar y gestionar todos estos eventos.

3.4.5.2. Gestión técnica

La gestión técnica hace referencia a los grupos, departamentos o equipos que proporcionan experiencia técnica y la gestión general de la infraestructura de IT.

Los equipos técnicos están normalmente alineados con la tecnología que gestionan. La gestión técnica es proporcionada normalmente por un departamento o grupo único. Serán necesarios uno o más equipos o departamentos de soporte técnico para proporcionar gestión y soporte técnico para la infraestructura de IT.

3.4.5.3. Gestión de operaciones IT

El departamento, grupo o equipo de personas responsable de realizar las actividades operacionales del día a día de la organización tales como:

- Gestión de consola
- Planificación de tareas
- Copias de seguridad y restablecimiento
- Desempeño de actividades de mantenimiento
- Gestión de instalaciones
- Monitorización de la infraestructura, aplicaciones y servicios

3.4.5.4. Gestión de aplicaciones

La gestión de aplicaciones es responsable de gestionar aplicaciones durante su ciclo de vida. La función de gestión de aplicaciones se realiza por cualquier departamento, grupo o equipo involucrado en gestionar o hacer soporte de aplicaciones operacionales.

La gestión de aplicaciones también juega un papel importante en el diseño, pruebas y mejora de aplicaciones que forman parte de los servicios IT.

4. REFERENCIAS

ITIL® v3 Foundation for IT Service Management, 2008.

IT Service Management Portal <http://www.itsm.info/home.htm>

Sitio de ITIL® de la OGC http://www.ogc.gov.uk/guidance_itil.asp

Sitio oficial de ITIL® <http://www.itil-officialsite.com/home/home.asp>

Sitio de mejores prácticas de gestión <http://www.best-management-practice.com/>

Software Engineering Institute (www.sei.cmu.edu/), *The latest draft of the CMMI® for Service Model*, 2008.