

LL-C (Certification)

Czech Republic s.r.o.

Tecnología de la información - gestión de servicios

¿Por qué la ISO/IEC 20000? En la actualidad, tanto las TI como las TIC pueden llegar a afectar a la actividad humana así como a cada una de las áreas de negocios en las empresas. Si usted desarrolla la entrega de soluciones de hardware o software, proporciona espacios web o housing, o gestiona el diseño de redes, controla y prepara proyectos para soluciones TIC, proporciona comunicaciones móviles y pasarelas de pagos, desarrolla programación de base de datos, aplicaciones, etc. Significa que se está moviendo en el área de los servicios de las TIC – uno de los negocios con mayor rapidez de crecimiento y flexibilidad. Los efectos de una elección ineficiente, quejas de usuarios, inflexibilidad ante fallos, capacidad limitada, poca tiempo de respuesta o incluso la pérdida y/o mal uso de la información pueden derivar en posibles retrasos desastrosos en los negocios y las propiedades. La norma ISO 20000 proporciona una solución para evitar los riesgos mencionados anteriormente.

Normas y recomendaciones



ITIL y ISO 20000 El Marco internacional y la norma para la prestación de servicios de las TI (Gestión de Servicios) se basa en la guía de buenas prácticas de la ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información), que es la base de la norma ISO/IEC 20000-1:2005 (Especificación) , ISO/IEC 20000-2:2005 (Código de práctica, el conjunto de recomendaciones sobre la manera de lograr lo que especifica la primera parte), y en el futuro se irán siguiendo incluso las partes 3 y 4. Es la primera norma en el mundo que se ocupa de la gestión específica de servicios de TI.

Los principales elementos de la norma. La Norma ISO/IEC 20000-1 define los requisitos de los principales libros del ITIL y el enfoque basado en procesos (y el principio de PDCA) para organizaciones que quieren ofrecer servicios gestionados de TI. Y para los que quieran tener éxito tanto comercial como para satisfacer las necesidades de sus clientes.

La norma contiene los siguientes elementos principales: Planificación y ejecución de la implementación de servicios nuevos o modificados. Los procesos de prestación de los servicios de gestión - la disponibilidad, continuidad, capacidad, gestión de seguridad, informes de SLM, presupuestos...Relaciones con los Procesos de Resolución - gestión de incidentes/problemas, control de la configuración de procesos de gestión, gestión de cambios, los procesos de liberación.

META La certificación de acuerdo a la norma ISO/IEC 20000 de forma rápida está llegando a ser un estándar de calidad para los proveedores de servicios TIC. Y esto no se trata solo de un sello, ya que permite también mejorar la calidad de sus servicios y la aplicación razonable de los procesos necesarios para el monitoreo y el análisis. Esto se traduce en un incremento en el éxito de las empresas. Hemos certificado a grandes proveedores de servicios TIC como son Fujitsu-Siemens Computers s.r.o., CEZnet Ltd., Telefonica O2 Services Ltd., etc.

Ahorro de costos



Ahorro de tiempo de trabajo. Una empresa que tenga establecido el sistema de acuerdo a la norma ISO 20000 conseguirá un 50% de reducción en el tiempo de trabajo dedicado a la reparación de errores. El tiempo gastado al principio de un proyecto es una inversión con múltiples retornos.

Algunas de las configuraciones de gestión. El acceso controlado para la adquisición de hardware y software de las compañías puede lograr ahorros en particular, para el posterior mantenimiento de los sistemas. Si la infraestructura de TI se adquiere de acuerdo a los criterios de necesidad, compatibilidad mutua y la disponibilidad del servicio, se puede lograr un ahorro en el tiempo de trabajo dedicado al mantenimiento planificado hasta un 1/3 del tiempo.

Cambios en la gestión La implementación de dicho proceso también consigue un ahorro en el tiempo. Por ejemplo en el caso de cambios internos en la configuración del sistema. La empresa puede reaccionar con más flexibilidad en caso de cambios en los requisitos de los clientes o los cambios en la comunicación con los clientes y subcontratistas.

Seguridad La norma ISO 20000 aprueba los requisitos de la norma ISO 27001 relacionados a la seguridad de los sistemas de información, proporcionando ahorros incalculables en caso de incidentes de seguridad.

Aplicación a la vida real



Historia El estándar se originó a partir de la norma británica BS 15000. Entre los primeros pioneros de certificación a nivel mundial se encuentran empresas de renombre de la industria de la electrónica y la tecnología de la información como la Hewlett Packard Global Soft o Siemens Business Services (su filial checa ha sido certificada por nosotros).

¿Para quién y para qué? Para las empresas, que reciben servicios de TI por parte de proveedores externos y quieren garantizar un enfoque coherente de todos sus proveedores de servicios de TI. Para los proveedores de servicios de TI que están tratando de lograr las mejores prácticas en la gestión de servicios de TI y quieren demostrar a sus clientes internos y externos, que proporcionan servicios de TI consistentes y de calidad. Además, para las empresas que desean mejorar la calidad de sus servicios de TI, de tal manera que puedan aumentar la productividad y reducir los costos en el sector de las Tecnologías de la Información.

La comparación con la norma ISO 9001. El Número de certificados emitidos no supera el 1% en comparación con los certificados expedidos de conformidad con la norma ISO 9001. Esto se debe a su especialización sectorial y al retraso de su uso en más de 15 años. Sin embargo, en el campo de servicios de TI, esta norma será pronto más reconocida y requerida que la norma ISO 9001.