

FORMACION ITIL VERSION 3

Fundamentos de la Gestión de Servicios TI

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN A ITIL	3
2	PROGRAMA DE FORMACION.....	9
2.1	Objetivos	9
2.2	Destinatarios	9
2.3	Agenda del curso	9
2.4	Método del curso.....	11
2.5	Material	11



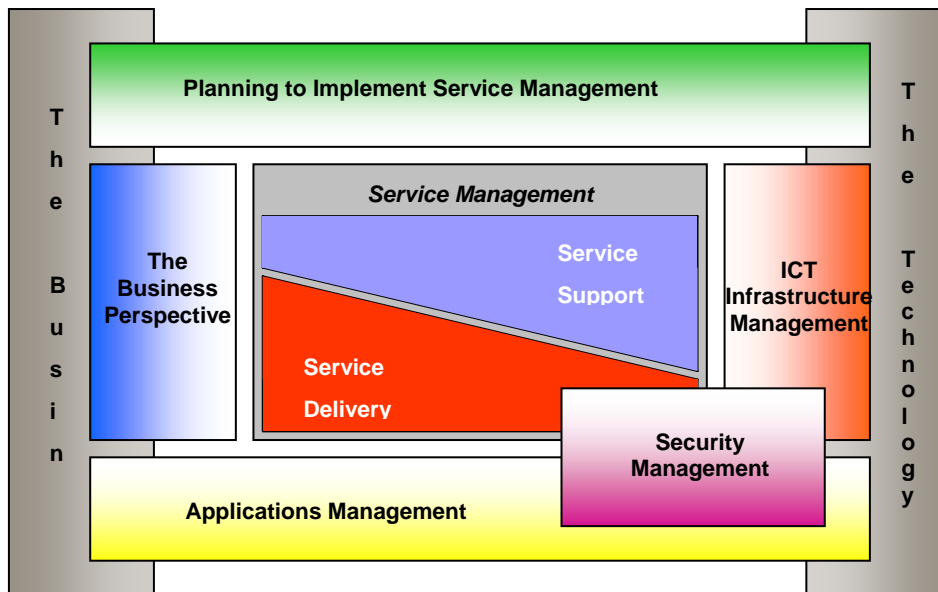
1 INTRODUCCIÓN A ITIL

¿Qué es ITIL?

Desarrollada a finales de 1980, la Librería de Infraestructura de TI (ITIL) se ha convertido en el estándar mundial de facto en la Gestión de Servicios Informáticos. Comenzando como una guía para el gobierno de UK, la estructura base ha demostrado ser útil para las organizaciones en todos los sectores a través de su adopción por innumerables compañías como base para consulta, educación y soporte de herramientas de software. Hoy, ITIL es conocido y utilizado mundialmente. Pertenece a la OGC (Oficina de Comercio del Gobierno Británico), pero es de libre utilización.

ITIL fue desarrollada al reconocer que las organizaciones dependen cada vez más de la Informática para alcanzar sus objetivos corporativos. Esta dependencia en aumento ha dado como resultado una necesidad creciente de servicios informáticos de calidad que se correspondan con los objetivos del negocio, y que satisfaga los requisitos y las expectativas del cliente. A través de los años, el énfasis pasó de estar sobre el desarrollo de las aplicaciones TI a la gestión de servicios TI. La aplicación TI (a veces nombrada como un sistema de información) sólo contribuye a realizar los objetivos corporativos si el sistema está a disposición de los usuarios y, en caso de fallos o modificaciones necesarias, es soportado por los procesos de mantenimiento y operaciones.

A lo largo de todo el ciclo de los productos TI, la fase de operaciones alcanza cerca del 70-80% del total del tiempo y del coste, y el resto se invierte en el desarrollo del producto (u obtención). De esta manera, los procesos eficaces y eficientes de la Gestión de Servicios TI se convierten en esenciales para el éxito de los departamentos de TI. Esto se aplica a cualquier tipo de organización, grande o pequeña, pública o privada, con servicios TI centralizados o descentralizados, con servicios TI internos o suministrados por terceros. En todos los casos, el servicio debe ser fiable, consistente, de alta calidad, y de coste aceptable.



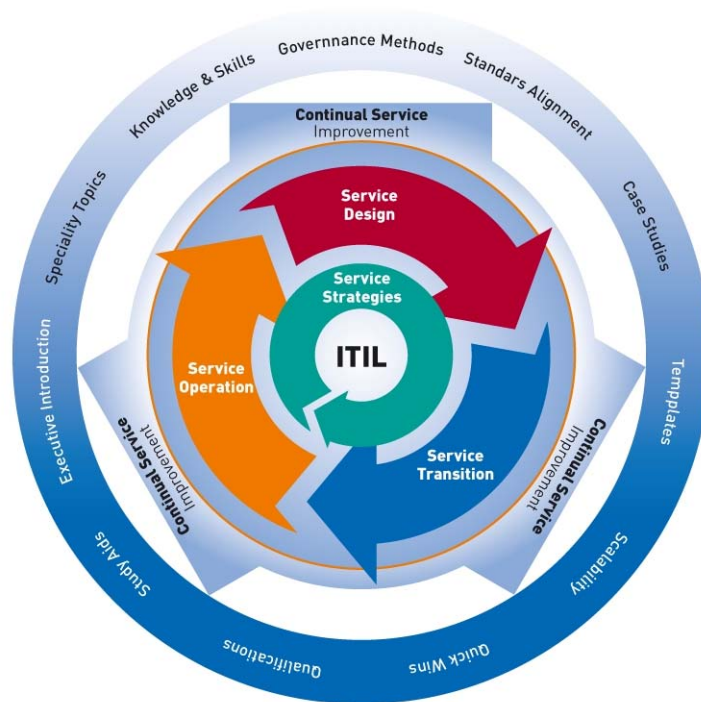
* "Sistema o funcionalidad que se facilita para su uso, apoyada por la organización de soporte informático, que satisface una o más necesidades de los clientes, y que es percibida por los mismos como un conjunto completo y coherente"



ITIL fue producido originalmente a finales de 1980 y constaba de 10 libros centrales cubriendo las dos principales áreas de Soporte del Servicio y Prestación del Servicio. Estos libros centrales fueron más tarde soportados por 30 libros complementarios que cubrían una numerosa variedad de temas, desde el cableado hasta la gestión de la continuidad del negocio. A partir del año 2000, se acometió una revisión de la biblioteca. En esta revisión, ITIL ha sido reestructurado para hacer más simple el acceder a la información necesaria para administrar sus servicios. Los libros centrales se han agrupado en dos, cubriendo las áreas de Soporte del Servicio y Prestación del Servicio, en aras de eliminar la duplicidad y mejorar la navegación. El material ha sido también actualizado y revisado para un enfoque conciso y agudo.

Recientemente, acaba de publicarse en inglés la tercera versión de ITIL. Ésta incorpora muchas mejoras y un importante cambio de enfoque desde la previa alineación de las TI y el negocio a la Gestión del ciclo de vida de los Servicios que las TI proveen a las organizaciones. ITIL v3 consta de cinco libros de referencia que se irán complementando tanto con publicaciones más específicas sobre mercados verticales e industrias (Sector Público, Servicios Financieros...) como con una constante aportación de material en la Web. Los cinco libros de referencia de ITIL v3 son los siguientes:

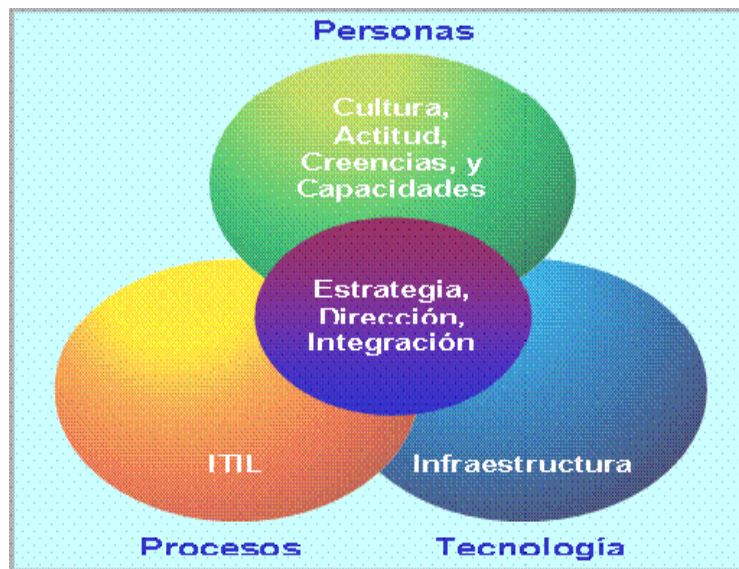
- Estrategia del servicio (Service Strategy)
- Diseño del servicio (Service Design)
- Transición del servicio (Service Transition)
- Operación del servicio (Service Operation)
- Mejora continua del servicio (Continual Service)



Paralelamente se ha publicado la normativa ISO 20000, que ofrece a las compañías y organizaciones la oportunidad de demostrar a sus clientes y accionistas la integridad y seguridad de sus operaciones, y promueve una cultura de mejora continua de la calidad en materia de gestión de servicios tecnológicos.

¿Qué es ITSM?

IT Service Management es la disciplina que se enfoca a la gestión del conjunto “personas, procesos y tecnología” que cooperan para asegurar la calidad de los servicios TI, con arreglo a unos niveles de servicio acordados previamente con el cliente.



ITSMf

El Information Technology Service Management Forum (itSMF) es el único grupo de usuarios internacionalmente reconocido e independiente dedicado a la Gestión de Servicios TI. Es propiedad de sus miembros y son ellos quienes lo operan. El itSMF tiene gran influencia y contribuye a la Industria de las Mejores Prácticas y a los Estándares a nivel mundial.

La primera filial del itSMF se fundó en el Reino Unido en 1991. El itSMF holandés (itSMF Holanda) fue la siguiente, establecida en Noviembre de 1993. Ahora existen filiales itSMF en países como Sudáfrica, Bélgica, Alemania, Austria, Suiza, Canadá, los Estados Unidos, Francia y Australia, que cooperan con itSMF Internacional.



A nivel de grupo, OSIATIS es fundador de las filiales española y francesa del ITSM Forum (<http://www.itsmf.es>). Éstas promueven el intercambio de información y experiencias para permitir a las organizaciones TI mejorar sus servicios. Para contribuir al desarrollo de ITIL, de forma continua se organizan encuentros tanto de la Gestión de Servicios TI como de temas específicos. También se publican noticias en la Web donde además se comparte información.



OGC y APMG

OGC (The Office of Government Commerce) es la Oficina independiente del Tesoro en el Reino Unido. El objetivo de la OGC es definir estándares y proporcionar las mejores prácticas para el mercado del Reino Unido. La OGC es la dueña de ITIL® y el desarrollo de ITIL® v3 ha sido auspiciado por esta Oficina independiente del Tesoro.

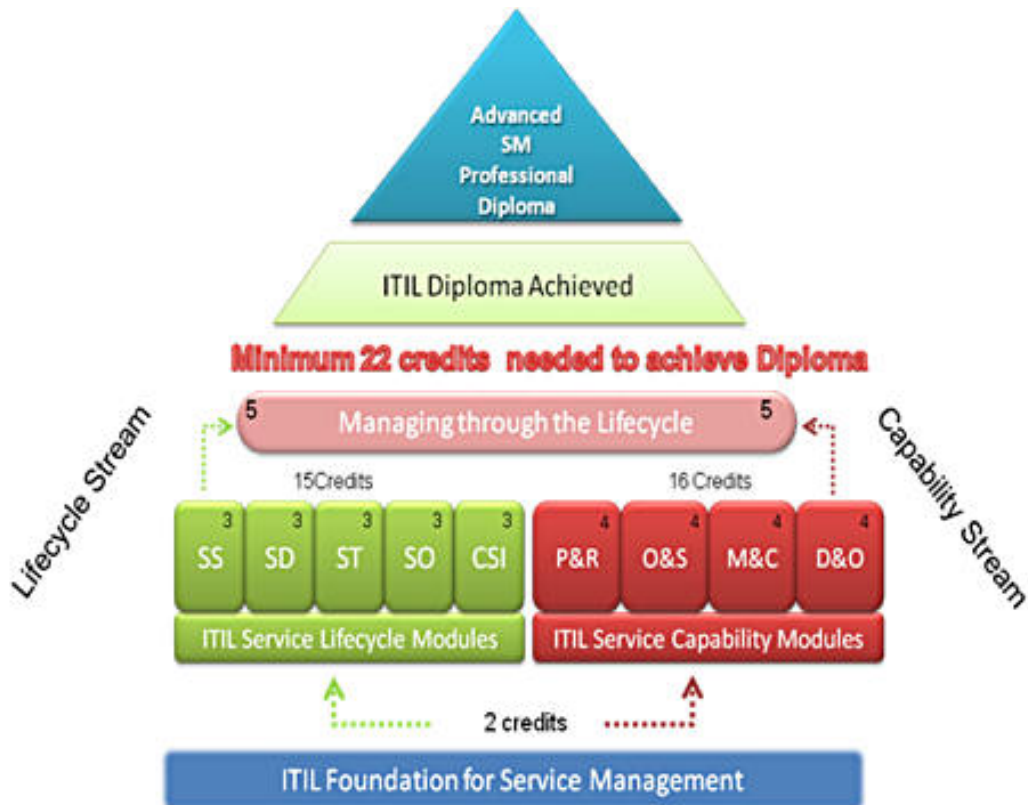
APMG ha sido contratado por la OGC para ser el proveedor acreditado en los próximos años. Este grupo definirá: el estándar de los exámenes, el suministro de los mismos, los formadores certificados, los materiales de preparación y los proveedores de formación en ITIL® v3. Inicialmente, la APMG está enfocada únicamente a materiales en Inglés. La APMG proporcionará exámenes en múltiples idiomas, pero las fechas aún no han sido anunciadas.

Esquema de calificación ITIL

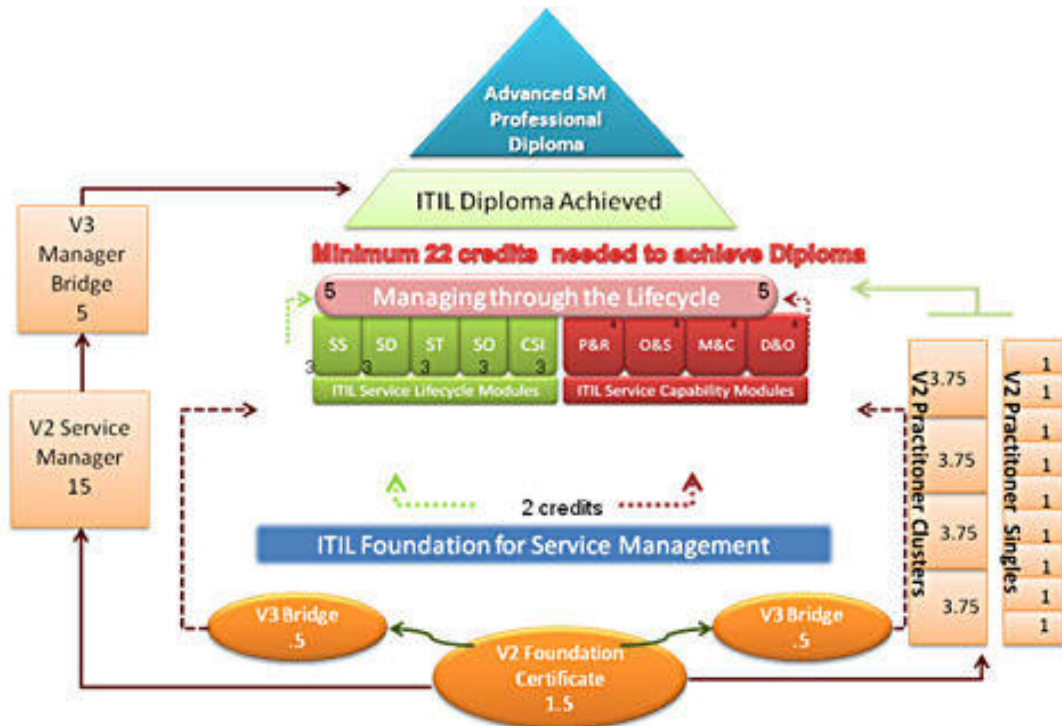
El nuevo esquema de calificación ITIL usa un sistema que permite a los individuos adquirir créditos por cada examen que pasen. Una vez los candidatos tengan acumulados los créditos suficientes, pueden recibir el diploma ITIL en gestión de servicios TI

Hay cuatro niveles dentro de este esquema:

- Foundation Level
- Intermediate Level (Lifecycle Stream & Capability Stream)
- ITIL Diploma
- Advanced Service Management Professional Diploma



Candidatos con una certificación de ITIL v2 pueden actualizar sus conocimientos y certificaciones mediante una serie de cursos “puente”, por ejemplo el “Foundation Bridging Course”. Estos cursos también permiten a los candidatos ganar créditos para el Diploma ITIL.



EXIN y ISEB

La fundación holandesa “Examination Institute for Information Science” (EXIN) y la inglesa “Information Systems Examination Board” (ISEB) han desarrollado juntas un sistema de certificación profesional para ITIL. Fue realizado en estrecha cooperación con la OGC y el itSMF. EXIN e ISEB son organizaciones sin ánimo de lucro que cooperan para ofrecer una amplia gama de certificaciones en tres niveles:

- Foundation Certificate en Gestión de Servicios TI
- Practitioner Certificate en Gestión de Servicios TI
- Manager Certificate en Gestión de Servicios TI

El sistema de certificación está basado en los requisitos para representar eficazmente el papel pertinente dentro de una organización TI. Hasta la fecha, se han entregado más de 50.000 certificados Foundation a profesionales de más de 30 países.



Hoy en día, ITIL representa mucho más que una serie de libros útiles sobre Gestión de Servicios TI. El marco de mejores prácticas en la Gestión de Servicios TI representa un conjunto completo de organizaciones, herramientas, servicios de educación y consultoría, marcos de trabajo relacionados, y publicaciones. Desde 1990, se considera a ITIL como el marco de trabajo y la filosofía compartida por quienes utilizan las mejores prácticas ITIL en sus trabajos. Gran cantidad de organizaciones se encuentran en la actualidad cooperando internacionalmente para promover el estándar ITIL como un estándar de facto para la Gestión de Servicios TI.

Información adicional:

http://www.itsmf.com/	Forum Internacional de Gestión de Servicios TI
http://www.exin.nl/	Organismo de Certificación
http://www.itil.co.uk/	El Sitio Oficial de ITIL

Bibliografía en español:

“Guía de bolsillo de Gestión de Servicios Informáticos” ISBN: 0-9543521-2-2
“Gestión de servicios TI. Una introducción a ITIL”, ISBN: 90-77212-18-3



2 PROGRAMA DE FORMACION

2.1 Objetivos

Introducción a las definiciones y conceptos ITIL.

Después de completar el curso los alumnos conocerán los procesos ITIL esenciales para dar Soporte y Prestar Servicios de calidad y habrán asumido las interrelaciones entre procesos, con el negocio y las demás instancias de TI.

Adquirir los conocimientos suficientes para afrontar con éxito el examen del “Foundation Certificate en IT Service Management”, certificación internacionalmente reconocida como medida de capacidad y buen desempeño en el área en cuestión, y un prerrequisito para el resto de certificaciones ITIL.

2.2 Destinatarios

Esta formación está diseñada para todo personal involucrado en funciones de gestión de los Sistemas de Información.

No hay requisitos previos, aunque se recomienda que el participante tenga un cierto nivel de experiencia y este familiarizado con la problemática del entorno TIC para estar familiarizado con la terminología TI.

2.3 Agenda del curso

La duración del curso es de 3 días, distribuidos como sigue:

Primer día:

Gestión de Servicios como práctica

- *Concepto de mejor practica*
- *Concepto de Servicio*
- *Concepto de Gestión de Servicios*
- *Modelo de procesos*

• **Ciclo de vida de servicios (The Service Lifecycle)**

- *Introducción al ciclo de vida de servicios*
- *Estructura de la librería ITIL*
- *Metas y objetivos de la Estrategia de Servicios (Service Strategy)*
- *Metas y objetivos del Diseño de Servicios (Service Design)*
- *Metas y objetivos de la Transición de Servicios (Service Transition)*
- *Metas y objetivos de la Operación de Servicios (Service Operations)*
- *Metas y objetivos de la Mejora Continua de Servicios (Continual Service Improvement)*

• **Conceptos genéricos y definiciones**

- *Definición de terminología elemental*
- *Explicación de conceptos fundamentales de Gestión de Servicios*

• **Principios fundamentales y modelos**

- **Estrategia de Servicios:**
 - *Activos de Servicios*
 - *Creación de Valores*



- *Servicios*
- **Diseño de Servicios:**
 - *Diseño de Portafolio de Servicios*
 - *Definición de Requerimientos de Servicios*
 - *Diseño de tecnología y arquitectura*
 - *Diseño de procesos*
 - *Diseño de mediciones*
- **Transición de Servicios:**
 - *Modelo Service V*

Segundo día:

- **Procesos**
 - **Estrategia de Servicios:**
 - *Mercado, Ofertas y Activos estratégicos*
 - *Gestión de Portafolio de Servicios*
 - *Gestión de Demanda*
 - *Gestión Financiera*
- **Procesos cont.**
 - **Diseño de Servicios:**
 - *Gestión de Niveles de Servicios*
 - *Gestión de Catalogo de Servicios*
 - *Gestión de Disponibilidad*
- **Procesos cont.**
 - **Diseño de Servicios:**
 - *Gestión de Seguridad de Información*
 - *Gestión de Proveedores*
 - *Gestión de Capacidad*
 - *Gestión de Continuidad de Servicios TI*
- **Procesos cont.**
 - **Transición de Servicios:**
 - *Gestión de Cambios*
 - *Gestión de Activos de Servicios y Configuración*
 - *Gestión de Disponibilidad*
 - *Gestión de Versiones y Despliegues*

Tercer día:

- **Procesos cont.**
 - **Operación de Servicios:**
 - *Gestión de Incidencias*
 - *Gestión de Eventos*
 - *Cumplimiento de Peticiones*
 - *Gestión de Seguridad de Información*
 - *Gestión de Problemas*
 - *Gestión de Acceso*



- **Mejora Continua de Servicios:**
 - *Proceso de 7 pasos de mejora*
- **Funciones**
 - *Centro de Atención al Usuario (Service Desk)*
 - *Gestión Técnica*
 - *Gestión de Aplicaciones*
 - *Gestión de Operaciones TI*
- **Roles**
 - *Dueño del proceso*
 - *Dueño del servicio*
 - *Modelo RACI*
- **Tecnología y Arquitectura**
 - *Requerimientos de Tecnología de Gestión de Servicios*
 - *Automatización de Servicios*
- **Esquema de Certificación ITIL**
- **Examen de pruebas y Revisión de resultados**

2.4 Método del curso

El curso se imparte a grupos reducidos, por un consultor, en modalidades mixtas directivas y participativas con sesiones de ejercicios y preparación al examen de certificación mediante “screen test”.

2.5 Material

El material proporcionado incluye un ejemplar de la documentación del curso por alumno.

El importe del curso incluye, además de la documentación suministrada a los asistentes, la comida servida los tres días en las instalaciones de la empresa.

Para más información contactar con:

Laura Arranz Rodriguez

Responsable de Marketing

91 657 43 23 o larranz@osiatis.es

