



ISO 20000 para PYMEs

Cómo implantar un Sistema de Gestión de los Servicios de Tecnologías de la Información

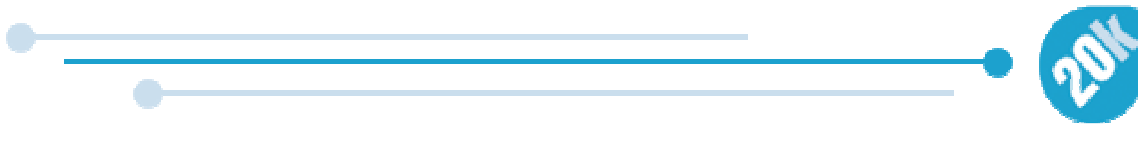
INDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
1.1.	ESTRUCTURA DE CONTENIDOS	7
2.	OBJETO	9
3.	MOTIVOS PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS TI EN UN ENTORNO PYME.....	10
4.	CONCEPTOS PREVIOS	13
4.1.	CALIDAD DEL SERVICIO	13
4.2.	SERVICIO TI.....	14
4.3.	CICLO DE VIDA DE UN SERVICIO TI	15
4.4.	ITIL vs. ISO 20000	17
5.	EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS TI.....	19
5.1.	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	22
5.1.1.	<i>Establecimiento del alcance.....</i>	26
5.1.2.	<i>Definición de la Política de Gestión de Servicios TI.....</i>	27
5.1.3.	<i>Designación de recursos</i>	32
5.1.4.	<i>Asignación del Responsable de TI.....</i>	33
5.1.5.	<i>Identificación de los riesgos.....</i>	33
5.1.6.	<i>Gestión de la documentación y los registros.....</i>	35
5.1.7.	<i>Gestión de la competencia, concienciación y formación</i>	36
5.1.8.	<i>Diseño de los procesos.....</i>	37
5.2.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	41
5.3.	MONITORIZACIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	43
5.4.	MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN	48
5.5.	EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS TI. FICHA RESUMEN.....	49
6.	LOS PROCESOS	52

6.1.	ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS.....	52
6.2.	PROCESOS DE PROVISIÓN.....	54
6.2.1.	<i>Gestión del nivel de servicio (SLM)</i>	<i>54</i>
6.2.1.1.	<i>Gestión del nivel de servicio (SLM). Ficha resumen.....</i>	<i>57</i>
6.2.2.	<i>Generación de informes del servicio.....</i>	<i>59</i>
6.2.2.1.	<i>Generación de informes del servicio. Ficha resumen.....</i>	<i>63</i>
6.2.3.	<i>Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio.....</i>	<i>64</i>
6.2.3.1.	<i>Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio. Ficha resumen.....</i>	<i>68</i>
6.2.4.	<i>Presupuestar y contabilizar el servicio</i>	<i>70</i>
6.2.4.1.	<i>Presupuestar y contabilizar el servicio. Ficha resumen.....</i>	<i>74</i>
6.2.5.	<i>Gestión de la capacidad del servicio.....</i>	<i>76</i>
6.2.5.1.	<i>Gestión de la capacidad del servicio. Ficha resumen</i>	<i>79</i>
6.2.6.	<i>Gestión de la seguridad de la información del servicio.....</i>	<i>81</i>
6.2.6.1.	<i>Gestión de la seguridad de la información del servicio. Ficha resumen.....</i>	<i>84</i>
6.3.	PROCESOS DE RELACIÓN	86
6.3.1.	<i>Gestión de relaciones con el negocio.....</i>	<i>86</i>
6.3.1.1.	<i>Gestión de relaciones con el negocio. Ficha resumen.....</i>	<i>91</i>
6.3.2.	<i>Gestión de suministradores.....</i>	<i>92</i>
6.3.2.1.	<i>Gestión de suministradores. Ficha resumen.....</i>	<i>96</i>
6.4.	PROCESOS DE RESOLUCIÓN.....	98
6.4.1.	<i>Gestión de incidentes del servicio.....</i>	<i>98</i>
6.4.1.1.	<i>Gestión de incidentes del servicio. Ficha resumen.....</i>	<i>101</i>
6.4.2.	<i>Gestión de problemas del servicio</i>	<i>103</i>
6.4.2.1.	<i>Gestión de problemas del servicio. Ficha resumen</i>	<i>106</i>
6.5.	PROCESOS DE CONTROL Y ENTREGA	108
6.5.1.	<i>Gestión de la configuración del servicio.....</i>	<i>108</i>
6.5.1.1.	<i>Gestión de la configuración del servicio. Ficha resumen</i>	<i>111</i>
6.5.1.2.	<i>La base de datos de gestión de la configuración.....</i>	<i>114</i>
6.5.2.	<i>Gestión del cambio en el servicio.....</i>	<i>120</i>
6.5.2.1.	<i>Gestión del cambio en el servicio. Ficha resumen</i>	<i>123</i>
6.5.3.	<i>Gestión de la entrega del servicio.....</i>	<i>125</i>
6.5.3.1.	<i>Gestión de la entrega del servicio. Ficha resumen.....</i>	<i>128</i>
7.	LOS SERVICIOS TI.....	131



7.1. LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	131
7.2. EL CATÁLOGO DE SERVICIOS	135
7.3. SERVICIOS TI NUEVOS O MODIFICADOS. FICHA RESUMEN.....	136
ANEXO 1: GLOSARIO	138
ANEXO 2: DOCUMENTACIÓN NORMATIVA.....	144
ANEXO 3: AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN	146
ANEXO 4: INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN	148



Si desea el manual de implantación completo, solicítelo enviándonos sus datos de contacto a 20kpyme@nextel.es y se lo haremos llegar.