

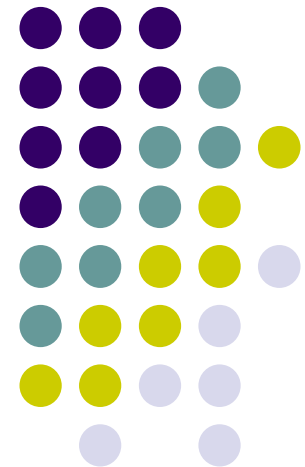
Presentación de ITIL V2 Y V3

www.sisteseg.com

Info@sisteseg.com

Bogotá

Colombia

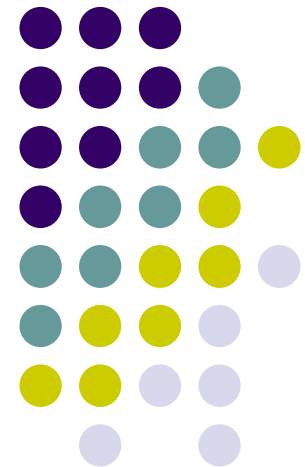


AGENDA



1. Historia de ITIL
2. ITIL Framework
3. ITIL V2
4. ITIL V3
5. Service Support
6. Service Delivery
7. Conclusiones

Historia de ITIL

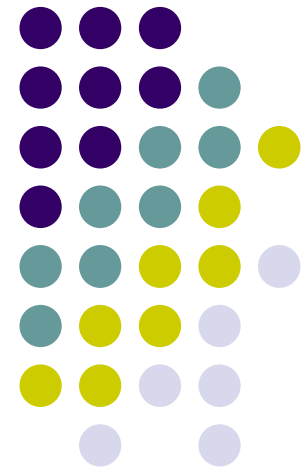


Historia de ITIL



- A Finales de 1980 el gobierno Británico solicitó a la agencia central de telecomunicaciones y computadores (CCTA) para que estructurase la gestión de IT en las agencias del gobierno.
- El resultado fue la librería de la infraestructura de IT, una librería de libros describiendo las mejores prácticas en la gestión de IT y la forma en que se deben implementar.
- Actualmente es el compendio de best-practices más reconocido y aceptado para administrar la infraestructura y servicios de IT.
- Los objetivos fueron:
 - Facilitar una gestión con calidad de los servicios soportados por IT.
 - Aumentar la eficiencia en que los objetivos corporativos son logrados.
 - Mejorar la eficiencia y la efectividad, y reducir riesgos.
 - Ofrecer un código de buenas prácticas que mejoren la calidad.

ITIL Framework





Conceptos de ITIL

- ITIL no es una metodología, es un conjunto de mejores prácticas (best practices)
- ITIL no es un estándar, se puede llegar a ISO 20000
- ITIL no es propietaria, los libros son de dominio público
- ITIL no es una revolución, sino una evolución.

Qué es una Best Practice?

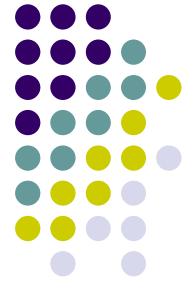


**UNA FORMA ACEPTADA POR LA
INDUSTRIA DE HACER ALGO
QUE FUNCIONA Y MEJORA EL
RESULTADO**



Best Practice

- Está basada en la experiencia
- No garantiza el éxito
- Es una guía, no un estándar
- Es general
- Nos orienta hacia la madurez



Evolución de ITIL

- Primera edición en 1987
- En 1991 se contaba con 40 libros
- 2001, segunda versión
- 8 Libros para la versión. ITIL V2
- ITIL V3 son 5 libros
- www.ogc.gov.uk
- www.itsmf.com
 - Foro de discusión usuarios de ITIL
 - Sitio de compra de los libros
 - 2500 miembros
- www.itiil.people
- www.itil survival.com

Definición de ITIL



ITIL es el más aceptado acercamiento a la Administración de Servicios de TI en el mundo. Provee un conjunto de mejores prácticas para las organizaciones de TI de todo tipo de sectores, desde privado y públicos.



ITIL y otros estándares

- ISO 27001
- ISO 17799
- PMBOK
- COBIT
- ISO 9000
- CMMI(desarrollo)
- BS 25999

The ITIL Framework (libros)

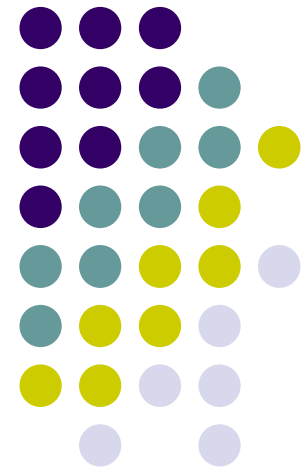


10/2/2009

Template Documentation

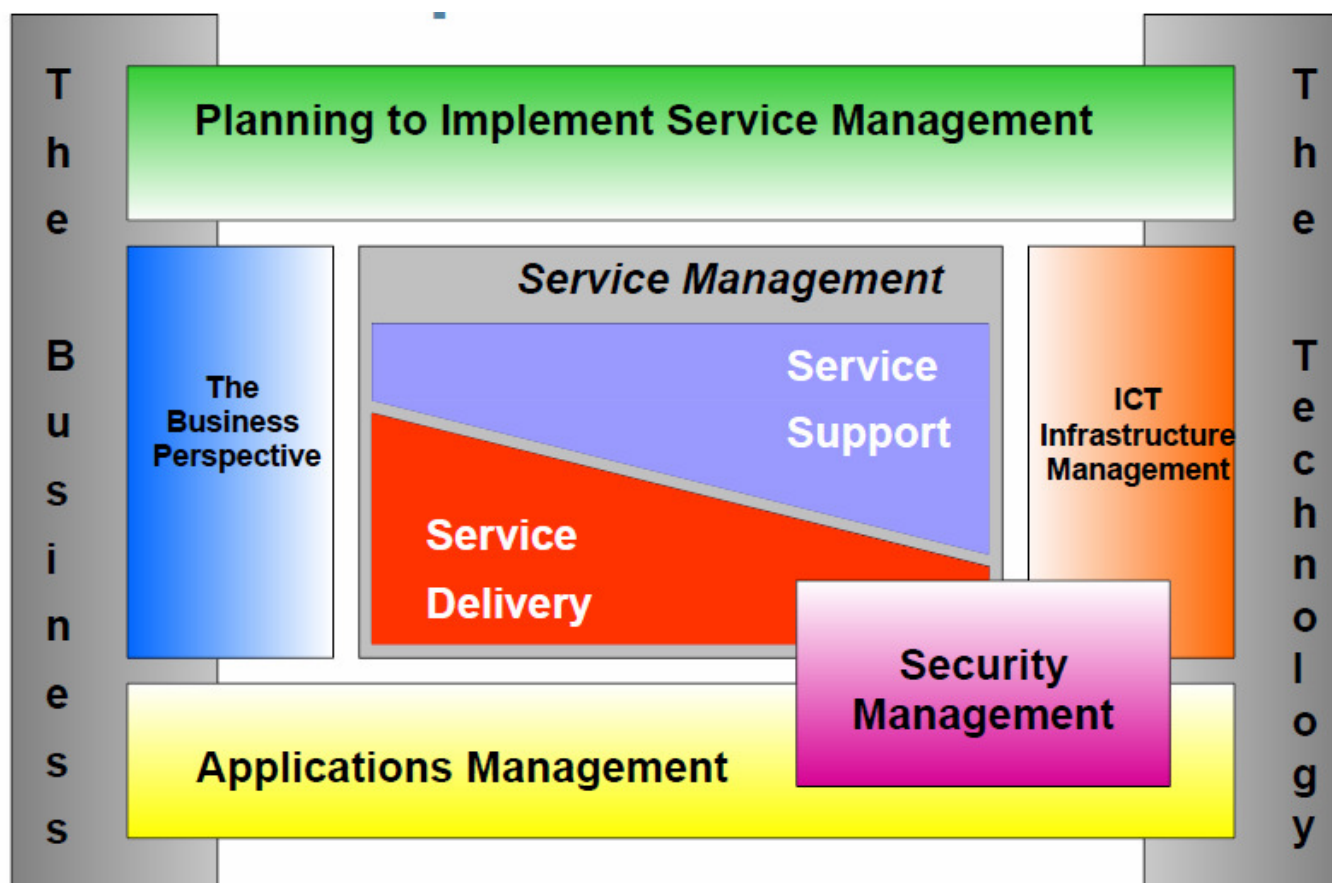
SISTESEG

ITIL V2

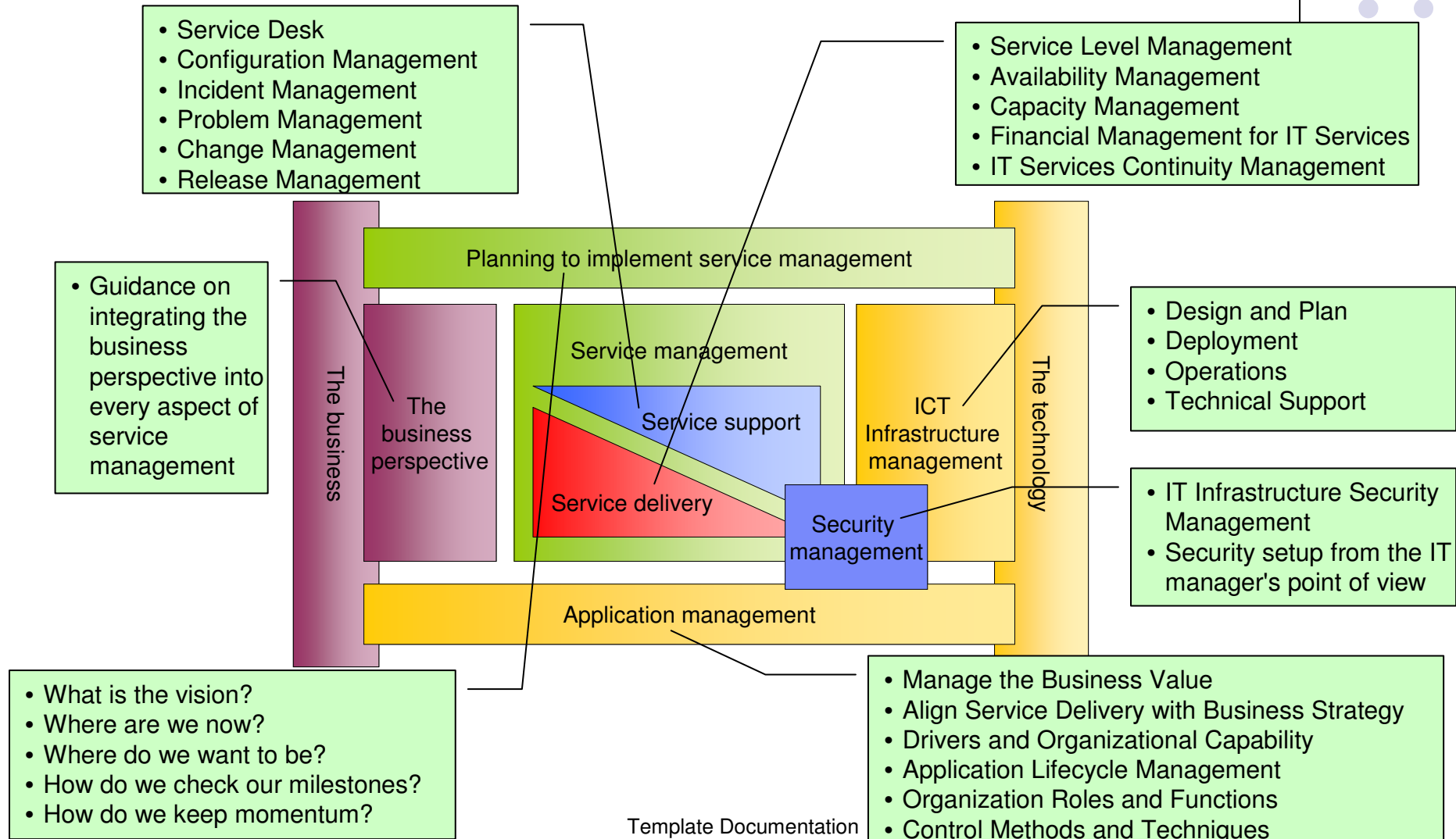




ITIL V2 framework



ITIL V2 Framework (détailé)

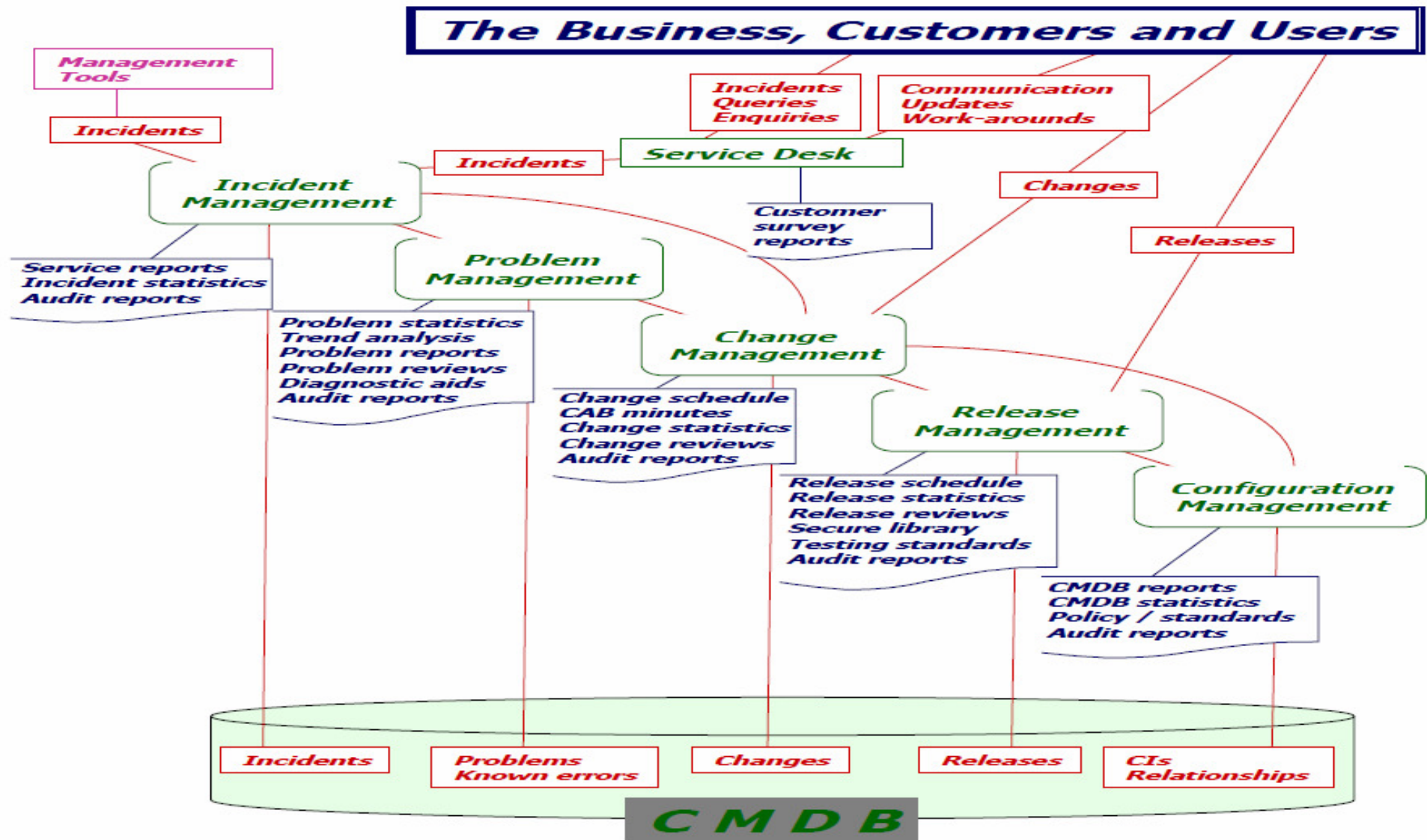


ITIL v2 Framework



- Las disciplinas más usadas son Service Support y Service Delivery
- **Service Support:**
 - Service Desk
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Configuration Management
 - Change Management
 - Release Management
- **Service Delivery:**
 - Service Level Management
 - Financial Management for IT Services
 - Capacity Management
 - Availability Management
 - IT Service Continuity Management

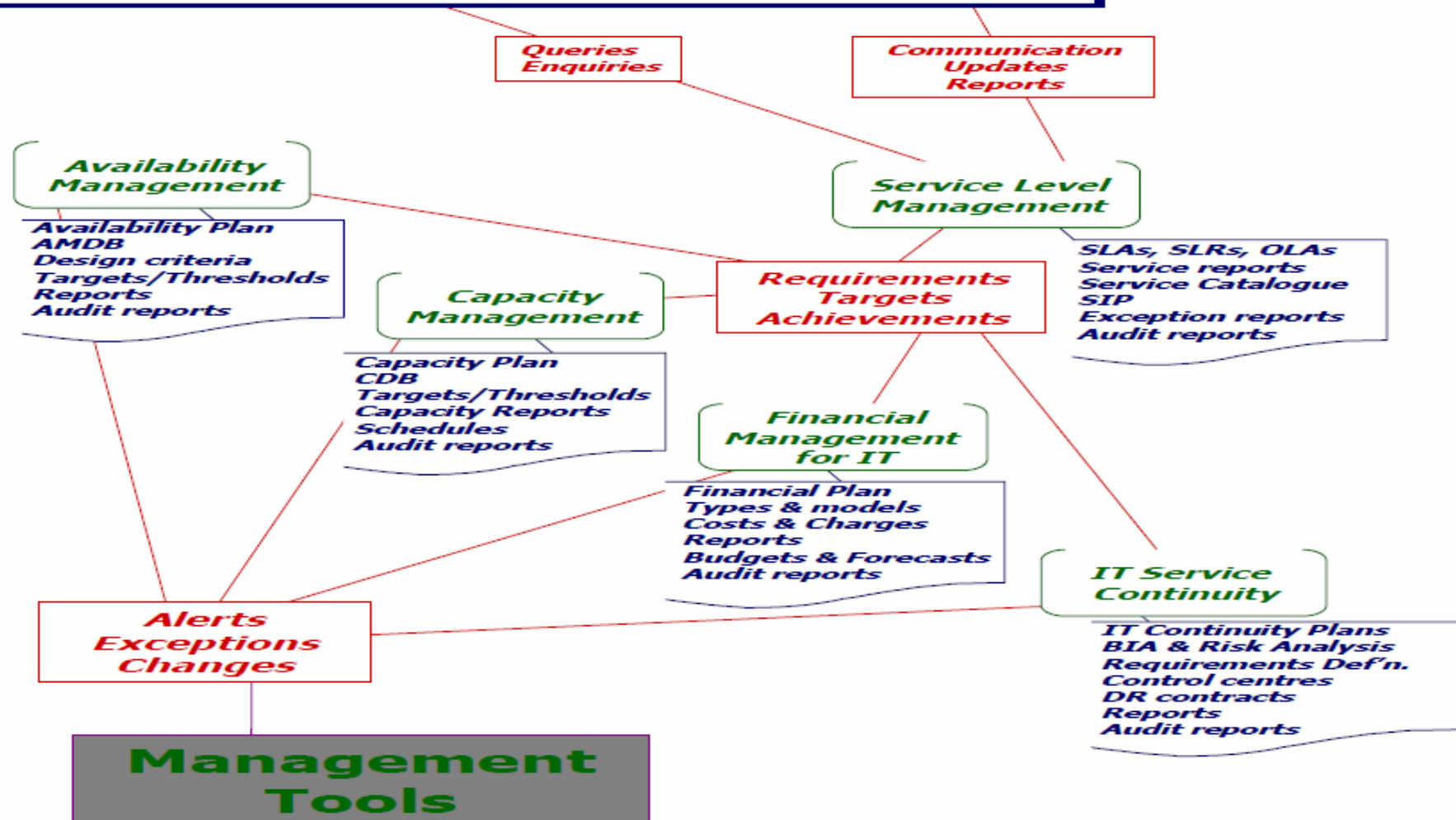
ITIL Framework-service support



ITIL Framework-service delivery



The Business, Customers and Users



ITIL v2 Framework



- ITIL contiene varios libros:
 - **Service Support**
 - Describe los procesos asociados con el soporte diario y las actividades de mantenimiento asociadas a la prestación de servicios de IT.
 - **Service Delivery**
 - Cubre los procesos requeridos para la planeación y entrega de servicios de IT con calidad.
 - **ICT (Information & Communications Technology) Infrastructure Management**
 - Cubre los aspectos de la gestión de la infraestructura

The ITIL v2 Framework



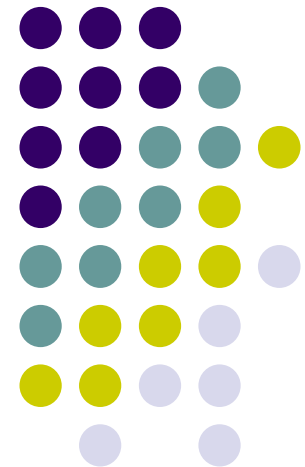
- **Planning to implement Service Management**
 - Examina los aspectos y las tareas concernientes en la planeación, implementación y mejora de los servicios dentro de una organización. También considera la gestión del cambio.
- **Gestión de las aplicaciones**
 - Describe como gestionar las aplicaciones desde sus requerimientos iniciales, pasando por todas sus fases de desarrollo, producción y puesta fuera de servicio.

The ITIL v2 Framework

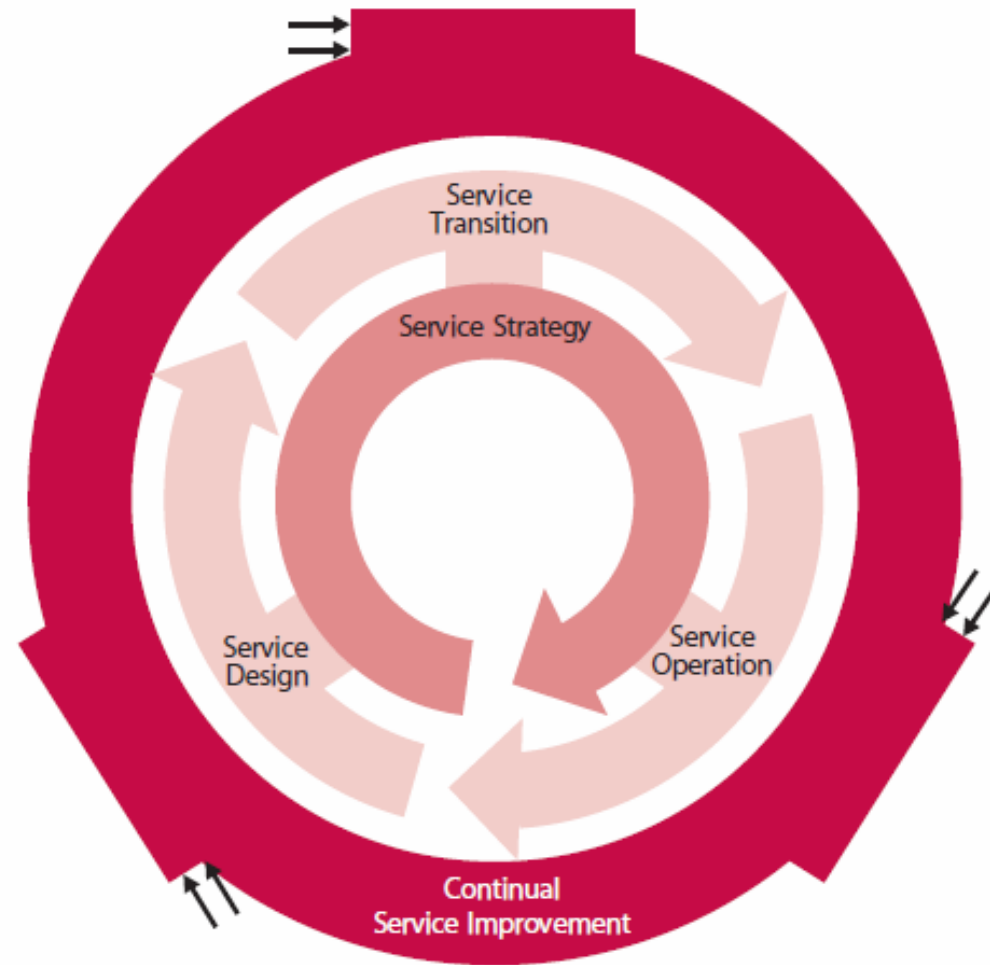
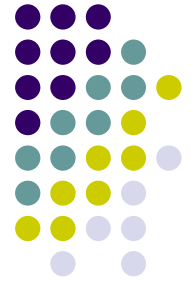


- **The Business Perspective**
 - Ofrece ayuda para el logro de los objetivos del negocio y la alineación entre la tecnología el mismo negocio.
- **Security Management**
 - Gestión de la seguridad de la información.

ITIL V3



ITIL V3 Framework

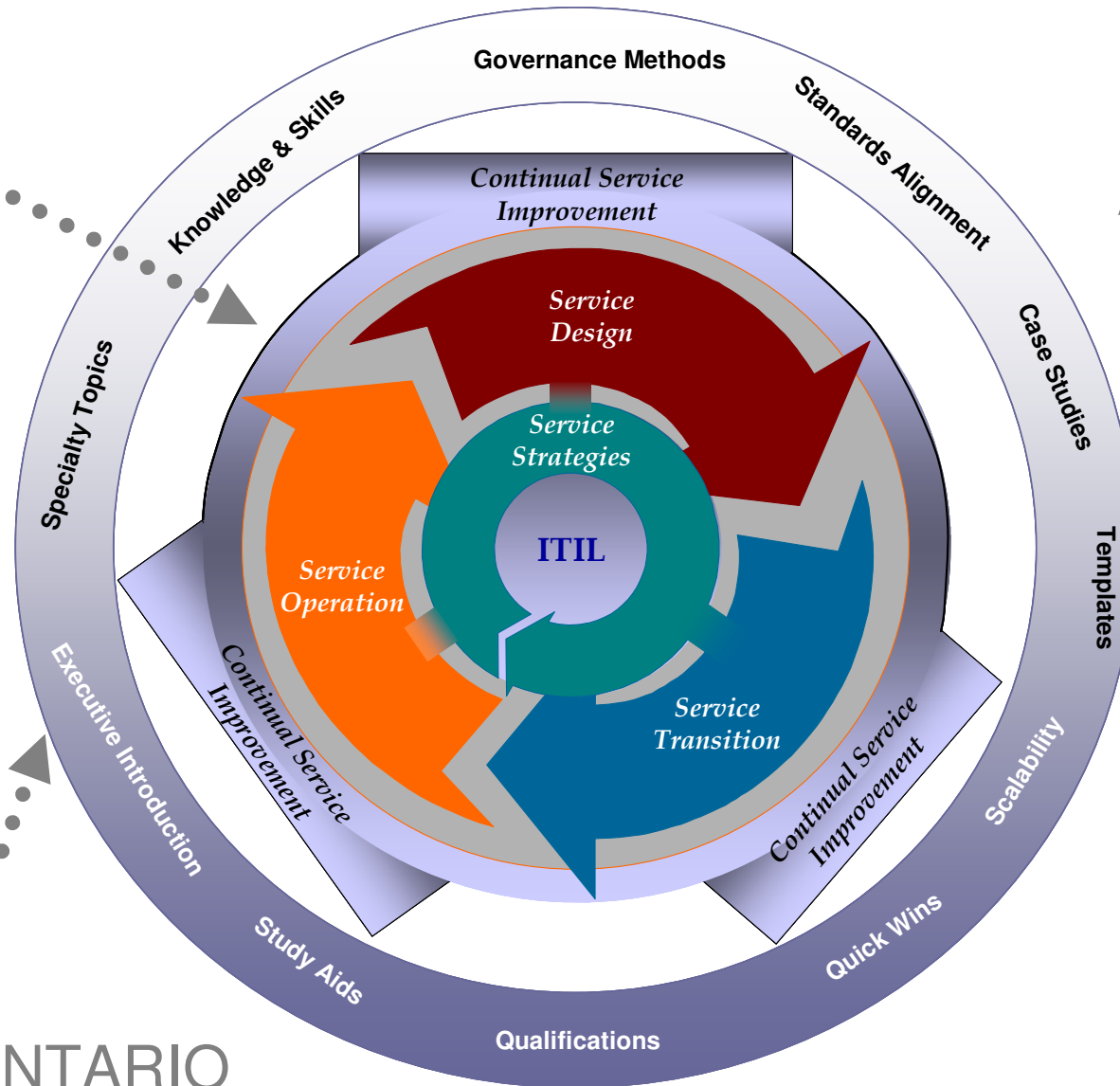


ITIL V3



NUCLEO

VALOR
AGREGADO

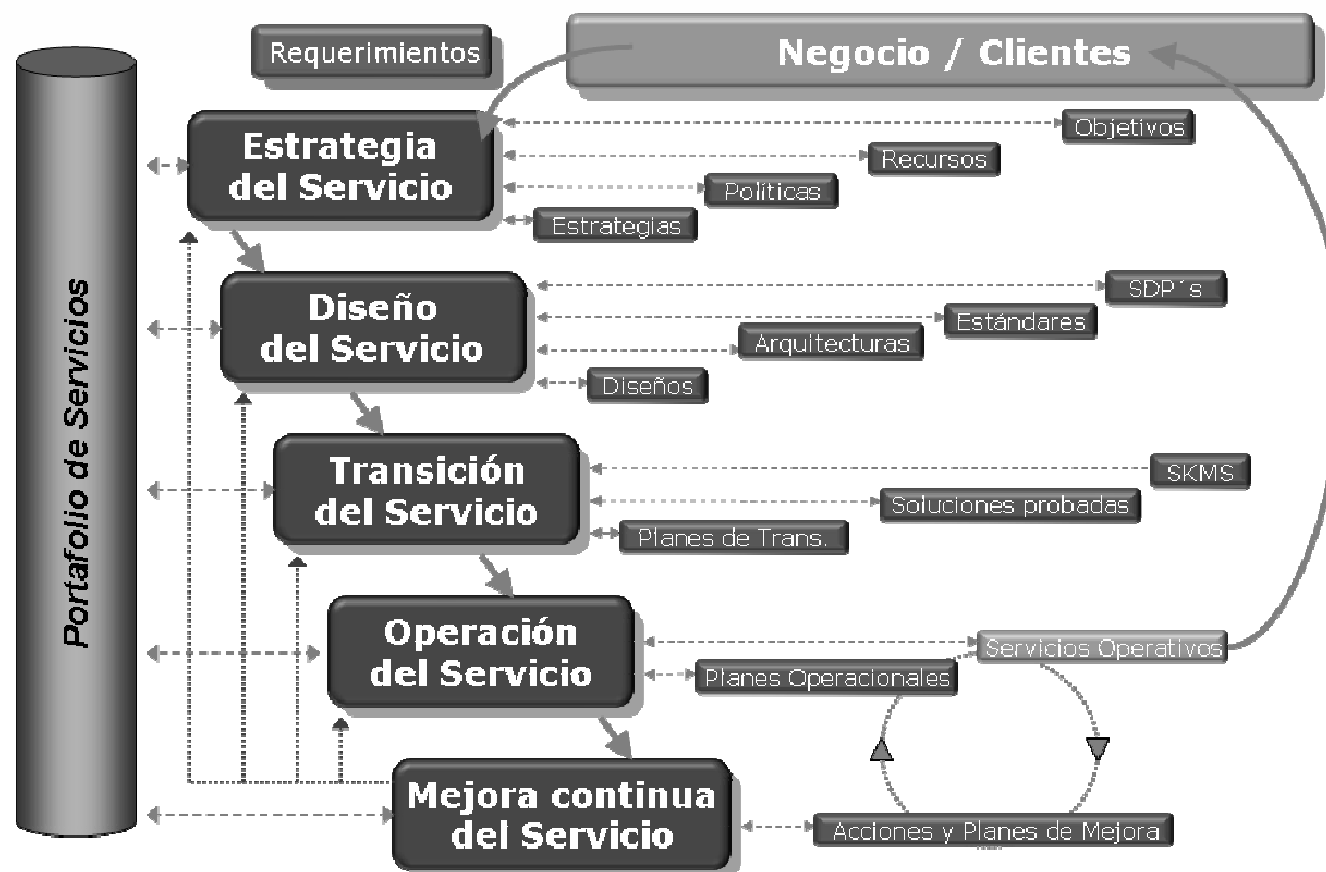


10/2/2009

COMPLEMENTARIO

SISTESEG

Service life cycle





Service life cycle

- Estrategia de Servicio
 - Provee de una guía para la administración de Servicios de TI como una herramienta de estrategia para satisfacer las necesidades del negocio
 - Pregunta **¿por qué debería de hacerse?**, antes de preguntar **¿cómo?**
- Diseño del Servicio
 - Provee una guía para el diseño de los servicios (nuevos o cambios) y los procesos de Administración de Servicios
- Transición del Servicio
 - Provee una guía para una transición sin problemas de los servicios (nuevos o cambios) hacia la operación

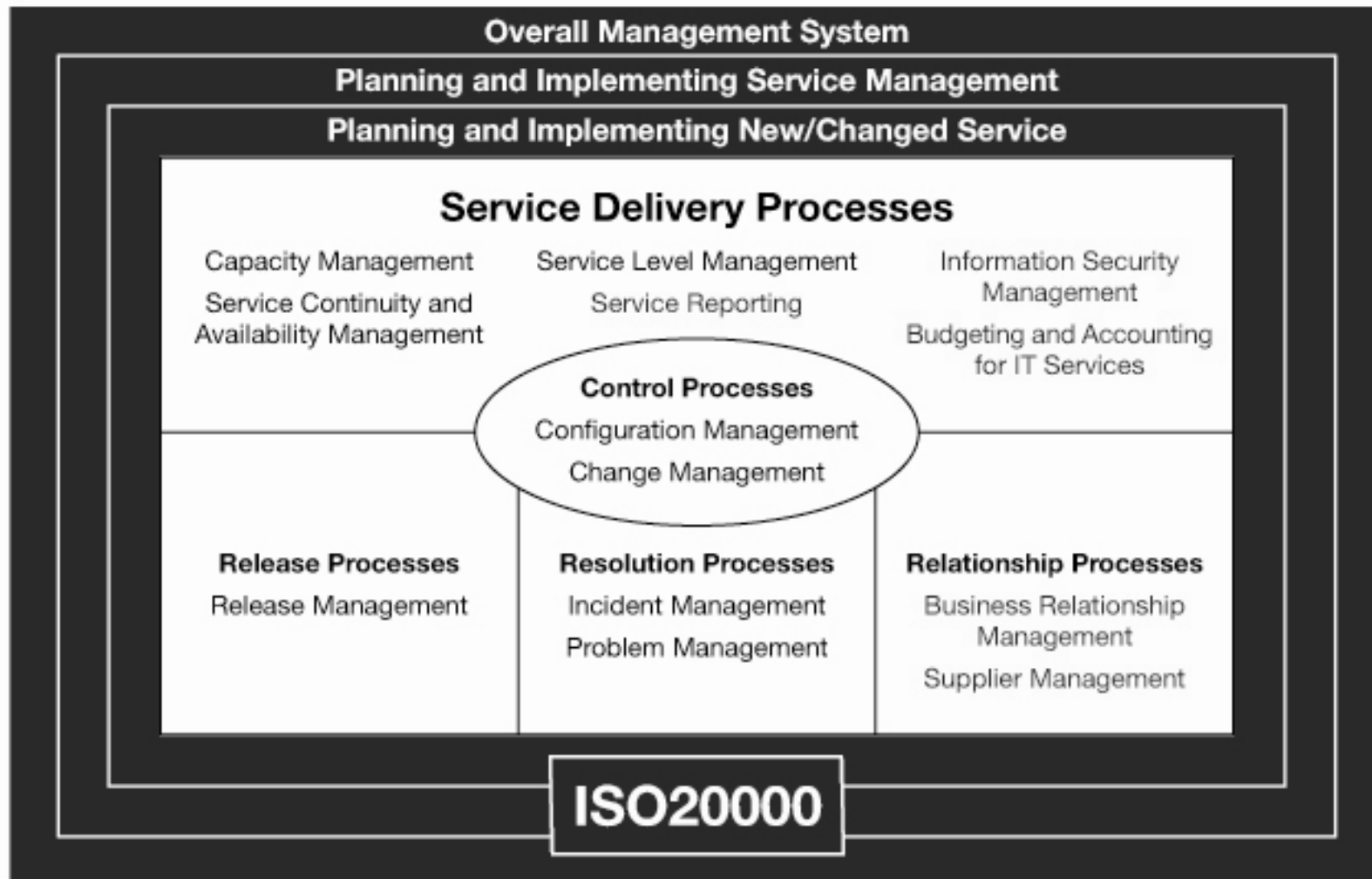
Service life cycle



- Operación del Servicio
 - Provee una guía para lograr la entrega y soporte de servicios de forma efectiva y eficiente, asegurando proveer valor al negocio
- Mejora Continua del Servicio
 - Provee una guía para mantener y mejorar el diseño, transición y operación de los servicios alineados a los requerimientos del negocio



ITIL e ISO 20000



Beneficios of ITIL



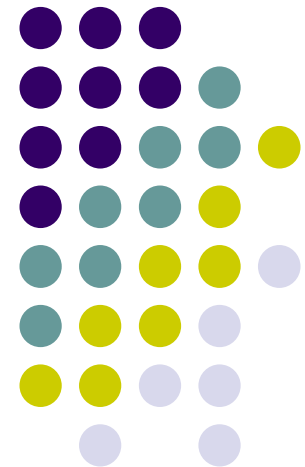
- Mejoramiento continuo en la entrega de servicios de IT con calidad
- Reducción de costos por el mejoramiento de los procesos
- Valor hacia el negocio y eficiencia
- Reducción de riesgos que afecten el negocio
- Mejor integración y relaciones entre IT y el negocio
- Adapatación al cambio
- Procesos y procedimientos auditable contra mejores prácticas



Beneficios de ITIL

- Reduce costos
- Mejora los servicios de TI, a través del uso de procesos probados
- Mejora la satisfacción del cliente a través de la entrega de servicios profesionales
- Estandariza y guía
- Mejora la productividad
- Mejora el uso de habilidades y experiencia

Soporte al Servicio



Service Support



- **Service Desk**
 - Punto de contacto entre el proveedor del servicio y el usuario
 - Reporte de incidentes y requerimientos de servicios
- **Incident Management**
 - Retornar a la operación normal
 - Interactua con Problem Management, Change management y Service Desk
 - Prioridad de los incidentes y procedimiento de escalamiento para cumplir con los SLA

Service Support



- **Problem Management**

- Previene y minimiza los efectos adversos de los error de IT en el negocio
- Busca la causa real de los problemas
- Interactua con Availability Management

- **Change Management**

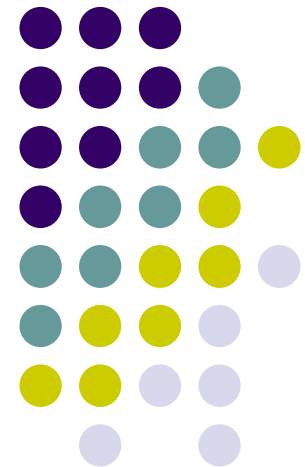
- Gestión de los cambios en IT de manera eficiente
- Interactua con Configuration Management y Release Management

Service Support



- **Release Management**
 - Proceso ordenado de puesta en producción
 - Control sobre los cambios o gestión de cambios
- **Configuration Management**
 - Identifica, controla y mantiene las versiones de los items de configuración (CIs)
 - Almacena y controla la información en los CMDB

Entrega de los Servicios



Service Delivery



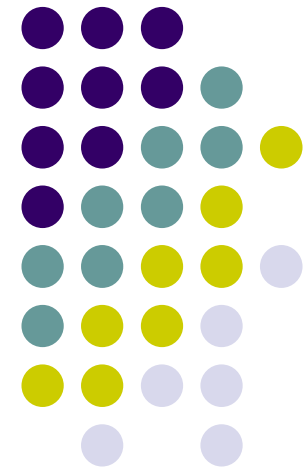
- **Capacity Management**
 - Asegurar que la capacidad y el desempeño son provistos de manera efectiva y a un costo razonable
- **Availability Management**
 - Optimizar la capacidad de la infraestructura de IT para ofrecer unos niveles adecuados de disponibilidad y así satisfacer los objetivos del negocio
- **Service Level Management**
 - Mantener y mejorar la calidad de los servicios de IT a través de un ciclo constante de monitoreo y reportes

Service Delivery



- **IT Service Continuity Management**
 - Garantizar que los los servicios pueden ser recuperados en tiempos aceptables
- **Financial Management for IT Services**
 - Provide cost effective stewardship of IT assets and resources used in providing IT services

Gestión de la capacidad



Gestión de la capacidad



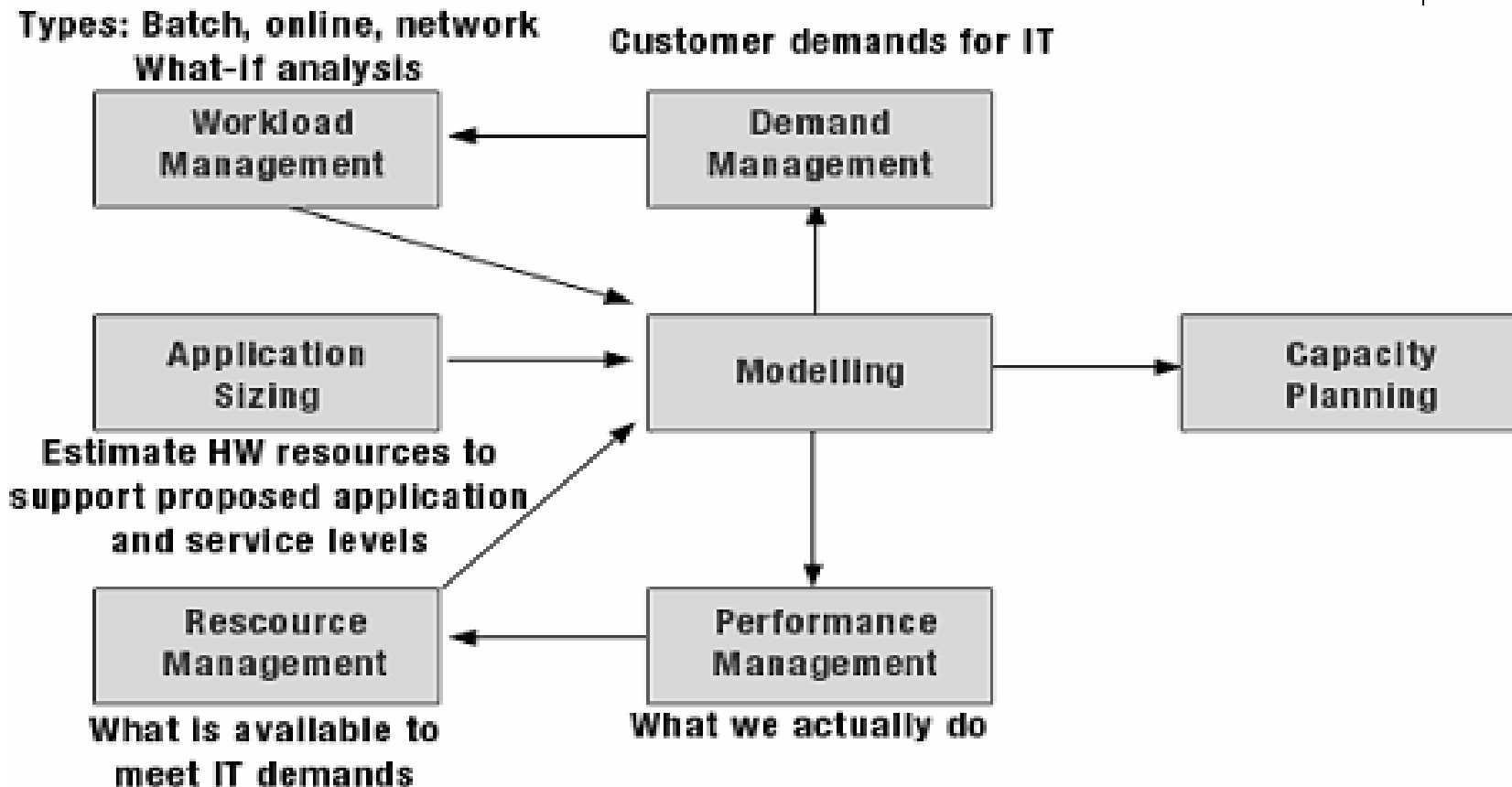
- El objetivo de Capacity Management es garantizar el uso óptimo de los recursos de IT
- Capacity Management es necesitado por IT para soportar la demanda futura del negocio



Gestión de la capacidad

- Las categorías de Capacity Management son :
 - **Business Capacity Management**
 - Trend, forecast, model, prototype
 - **Service Capacity Management**
 - Monitor, analyse, tune y reportar en desempeño del servicio
 - **Resource Capacity Management**
 - Monitor, analyse, tune y reportar en la utilización de los diferentes componentes

Gestión de la capacidad





Gestión de la capacidad

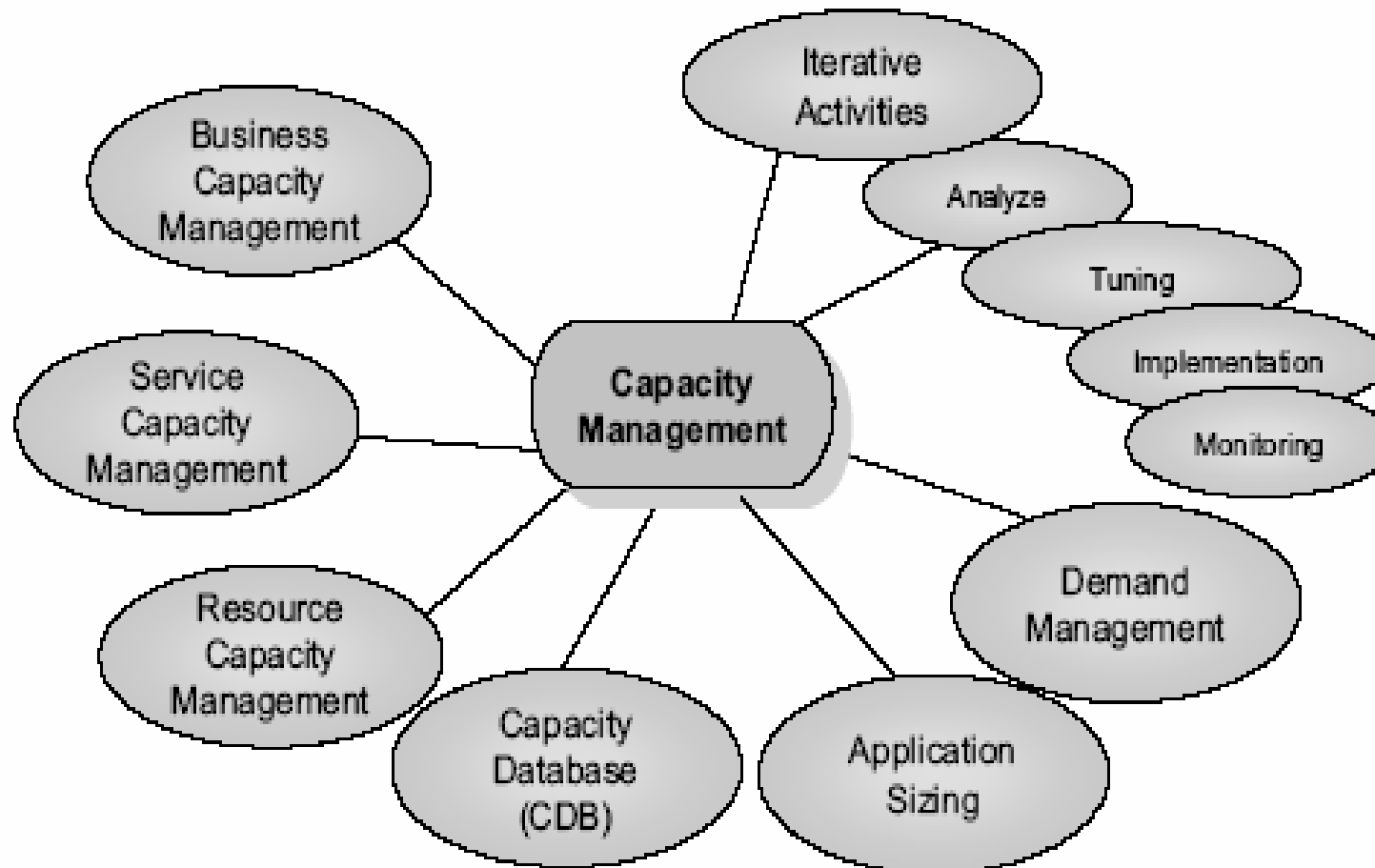
- **Demand Management** (covers the management of users' demands for IT resources)
 - Short-term: optimization
 - Long-term: have an insight into future projects
- **Workload Management** (concerned with identifying and understanding the applications, their work patterns and peaks, and their use of hardware resources)
- **Resource Management** (storage management, assessment of new HW technology)
- **Performance Management** (measure, control and tuning of performance of components of the IT infrastructure)
- **Application Sizing** (forecast for HW resources for new and changed applications)

Gestión de la capacidad

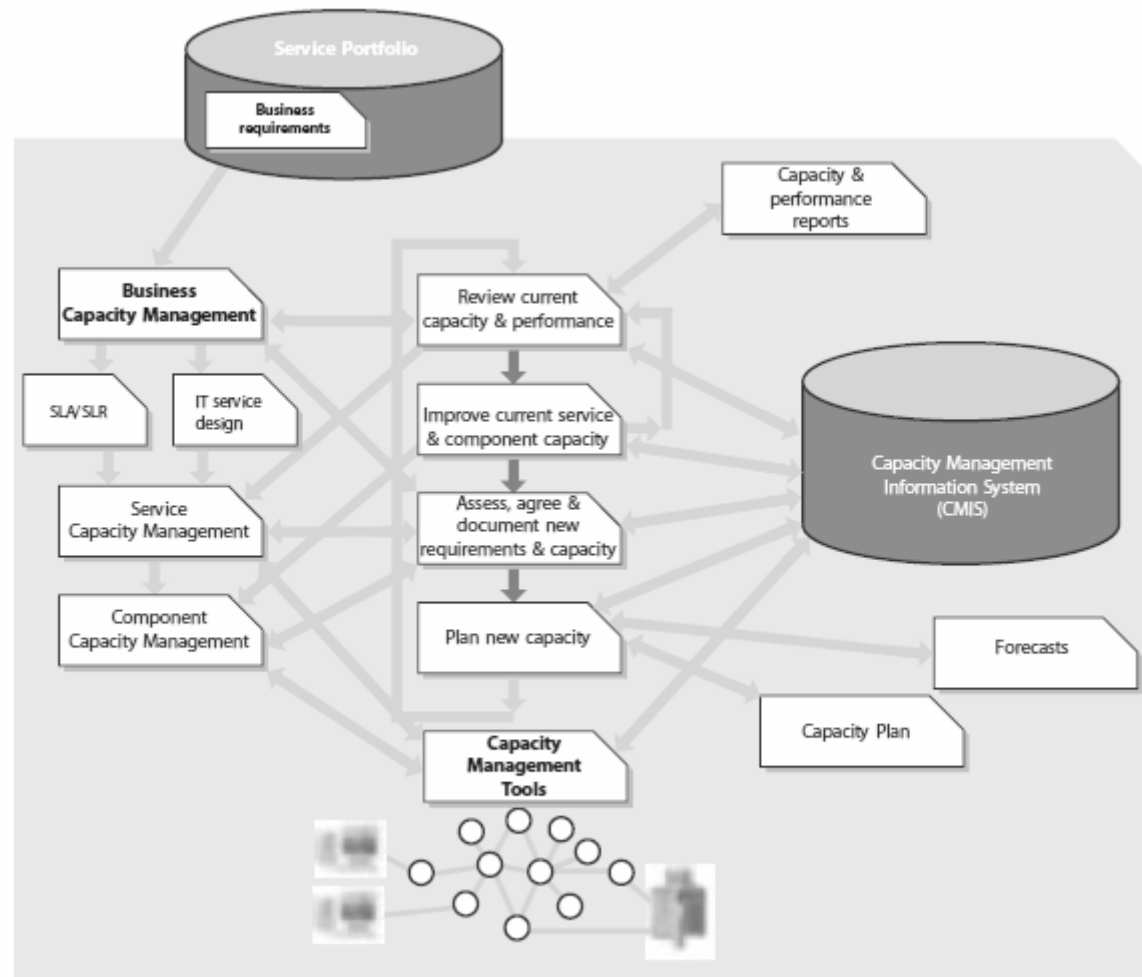


- **Modelling** (trend analysis, estimation, simulation, analytic modeling)
- **Capacity Planning** (Capacity plan which details the current levels of resource utilisation and service performance, and forecasts the future requirements for resources)

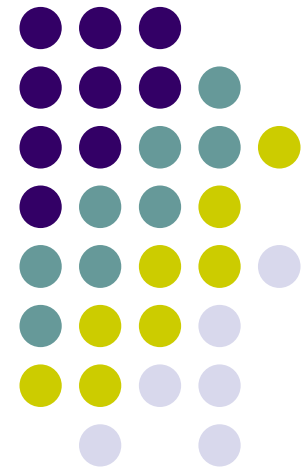
Tareas de la gestión de capacidad



Gestión de la capacidad



Gestión de la Disponibilidad



Gestión de la disponibilidad



- Un servicio está disponible con un adecuado tiempo de respuesta y manteniendo la funcionalidad acordada
- La gestión de la disponibilidad conlleva a una planeación, y otras actividad que garantizan la confiabilidad y la disponibilidad de acuerdo a lo especificado en los SLA

Gestión de la disponibilidad



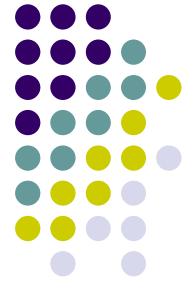
Algunos términos

- **Availability**

La capacidad de un servicio de ofrecer la funcionalidad esperado sobre un intervalo de tiempo predefinido

- **Reliability**

Cuando los servicio de Ti están libres de fallas operacionales lo que les permite realizar sus funciones



Gestión de la disponibilidad

$$\text{Availability} = \frac{(\text{AST} - \text{DT})}{\text{AST}} \times 100$$

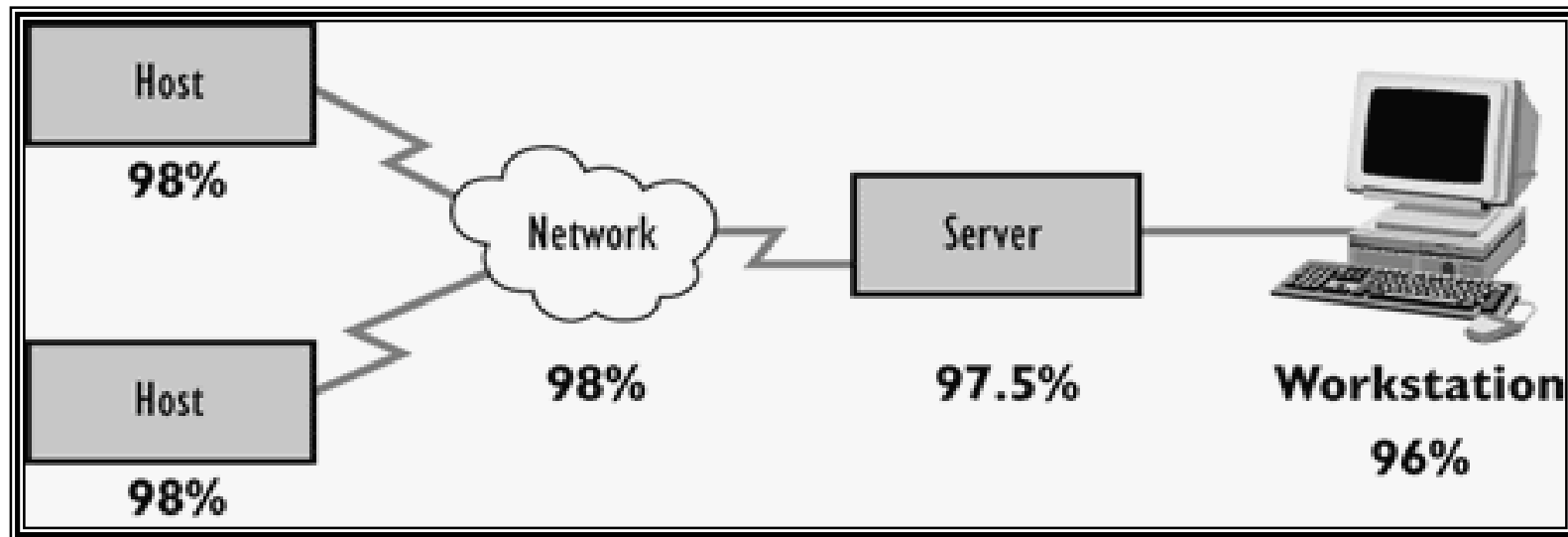
= Service or Component Availability (%)

Where:–

AST = Agreed service time

DT = Actual downtime during agreed service time

Gestión de la disponibilidad

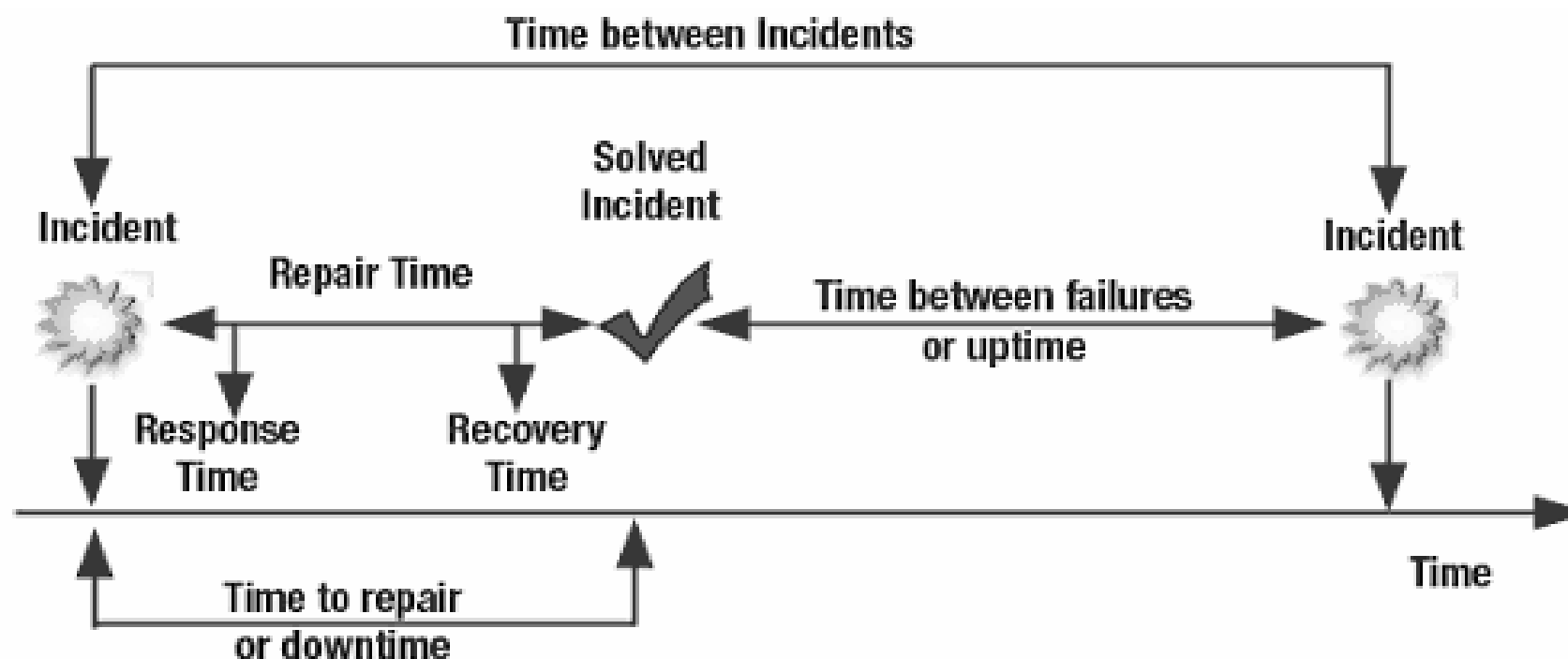


$$\begin{aligned}\text{Availability} &= \text{Host} * \text{Network} * \text{Server} * \text{Workstation} \\ &= 0.98 * 0.98 * 0.98 * 0.975 * 0.96 \\ &= 0.8809\end{aligned}$$

Total Infrastructure Availability = 88.09%.



Gestión de la disponibilidad



Mean Time Between Failures:

Availability

Mean Time To Repair:

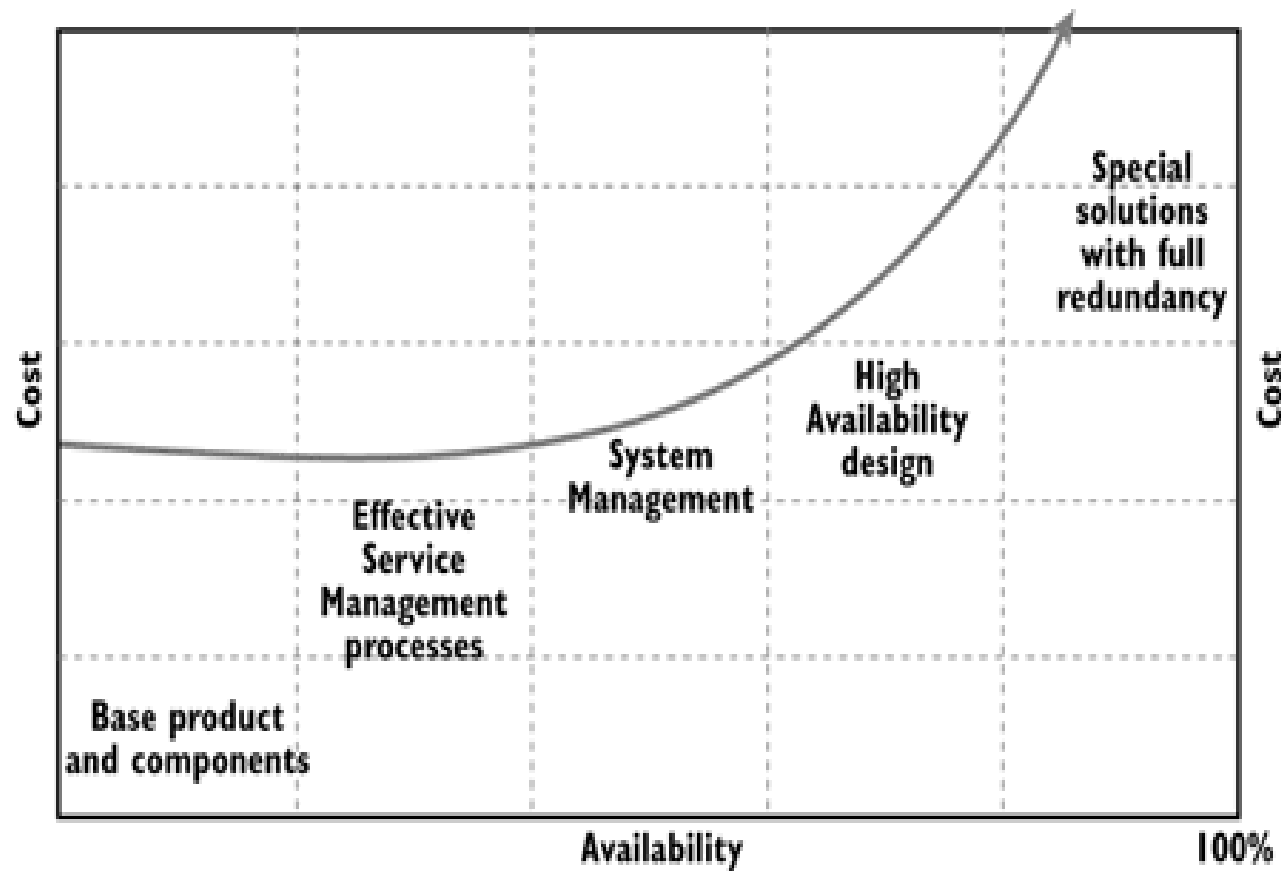
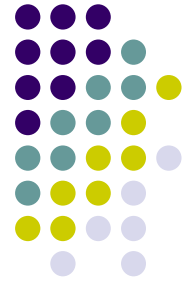
Maintainability

Mean Time Between System Incidents:

Reliability

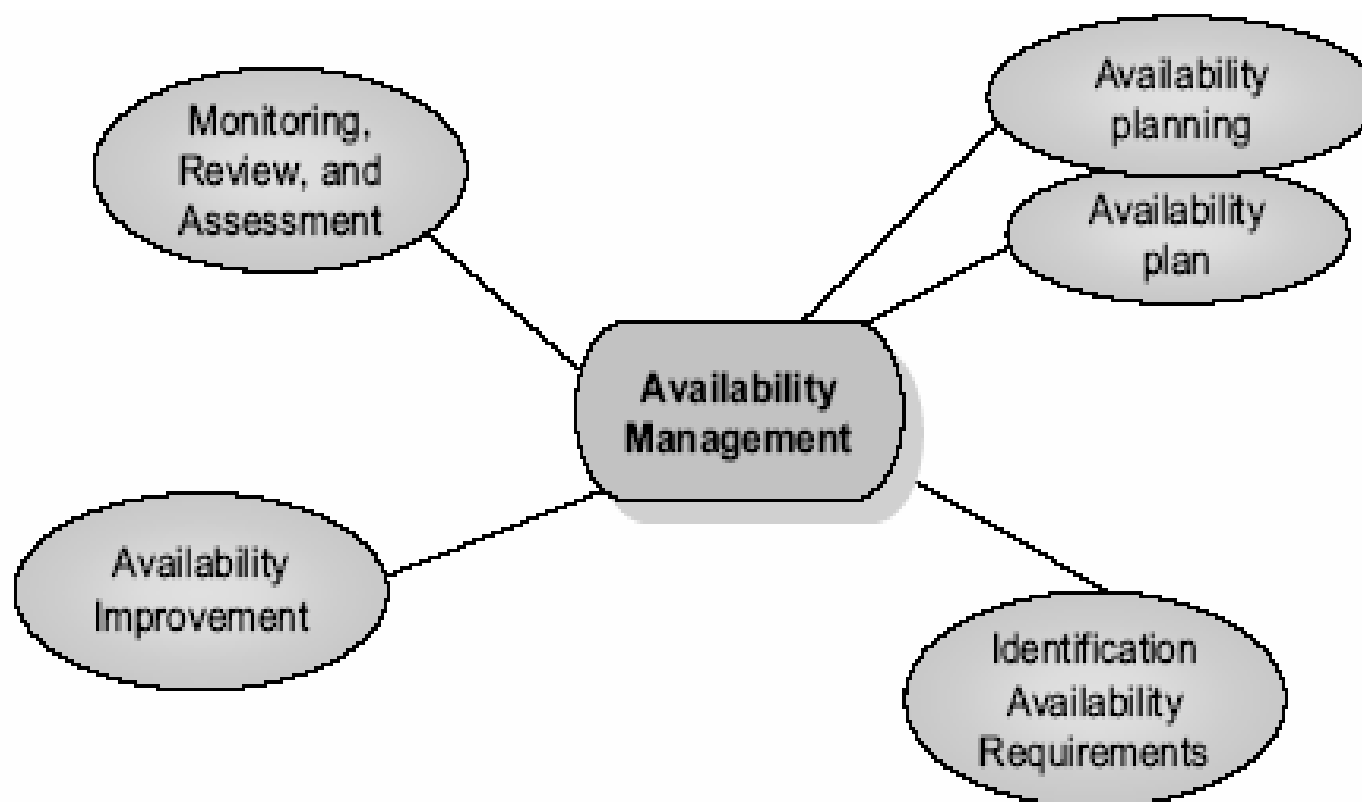
Continúa...

Gestión de la disponibilidad



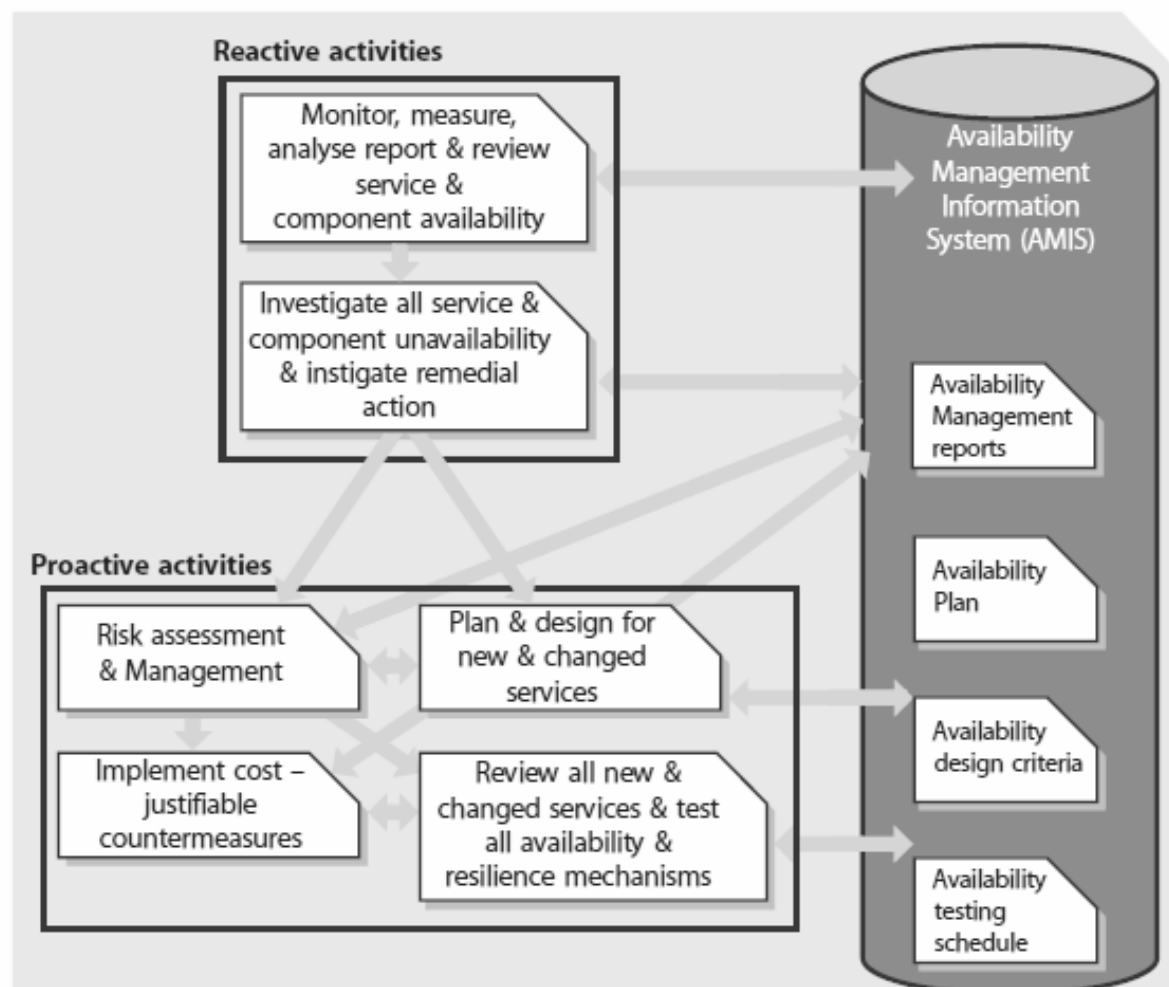


Gestión de la disponibilidad





Gestión de la disponibilidad



Fin

