

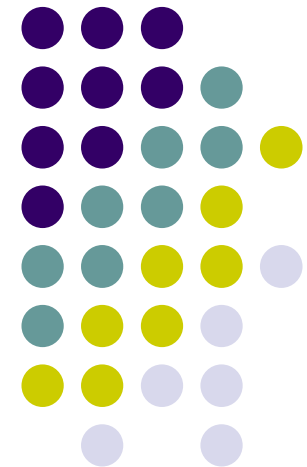
# Presentación de ITIL V2 Y V3

[www.sisteseg.com](http://www.sisteseg.com)

[Info@sisteseg.com](mailto:Info@sisteseg.com)

Bogotá

Colombia



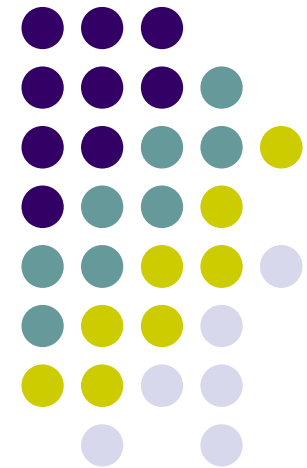
# AGENDA



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

# Historia de ITIL

---



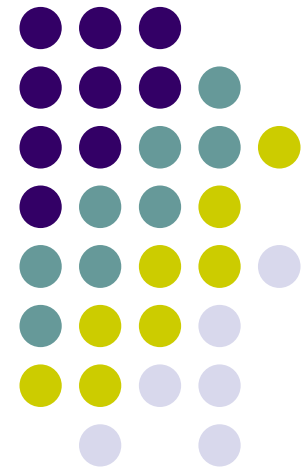
# Historia de ITIL



- 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

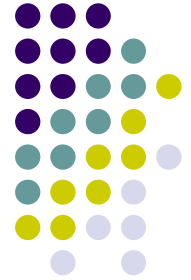


- ITIL no es una metodología, es un conjunto de mejores prácticas (best practices)
- ITIL no es un estándar, se puede llegar a ISO 20000
- ITIL no es propietaria, los libros son de dominio público
- ITIL no es una revolución, sino una evolución.

# 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](http://www.ogc.gov.uk)
- [www.itsmf.com](http://www.itsmf.com)
  - Foro de discusión usuarios de ITIL
  - Sitio de compra de los libros
  - 2500 miembros
- [www.itiil.people](http://www.itiil.people)
- [www.itil-survival.com](http://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.



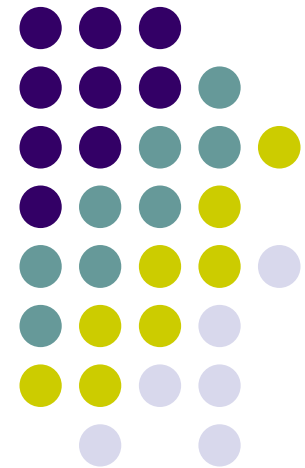
# ITIL y otros estándares

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

# The ITIL Framework (libros)

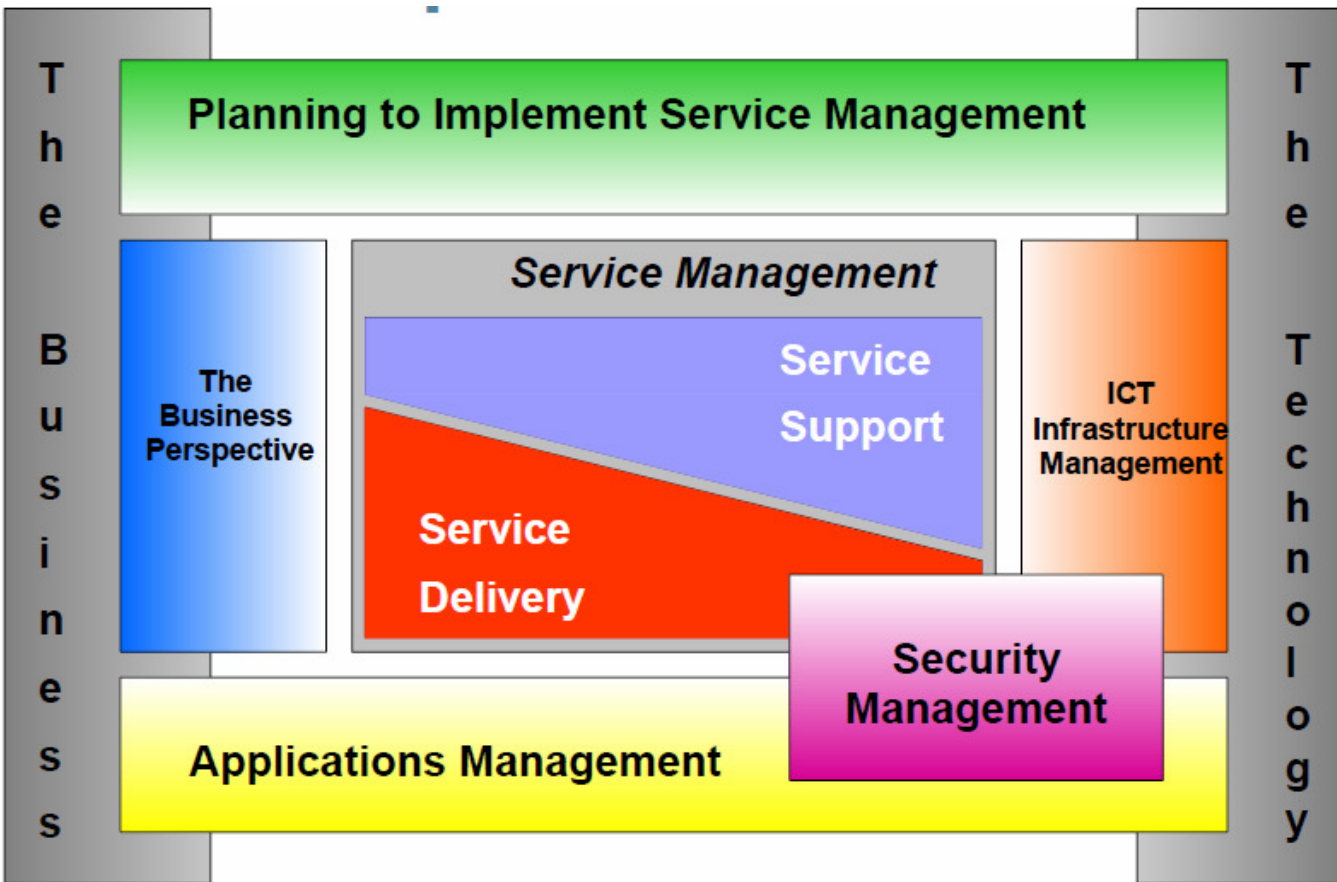


# ITIL V2

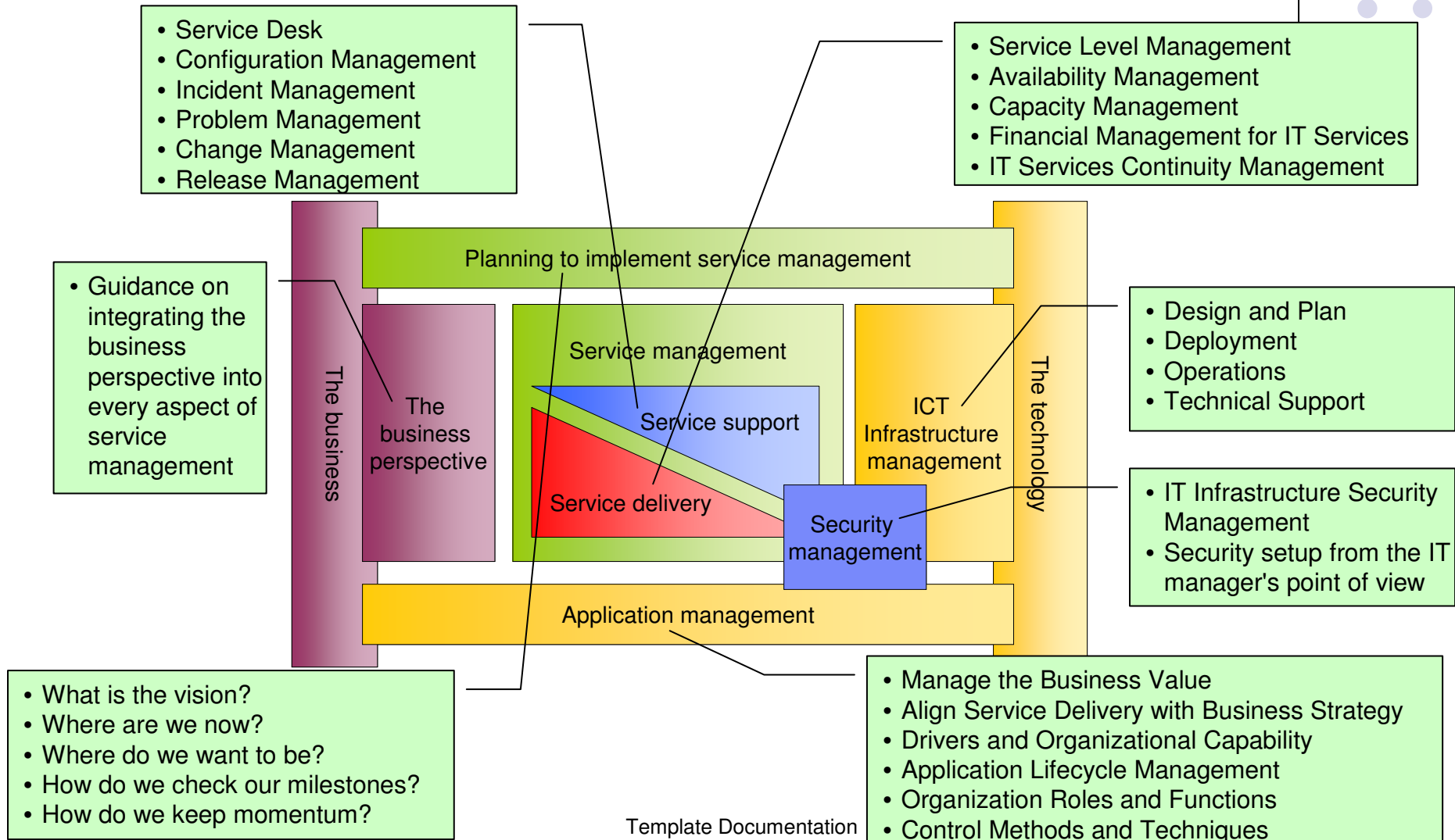




# ITIL V2 framework



# ITIL V2 Framework (détailé)

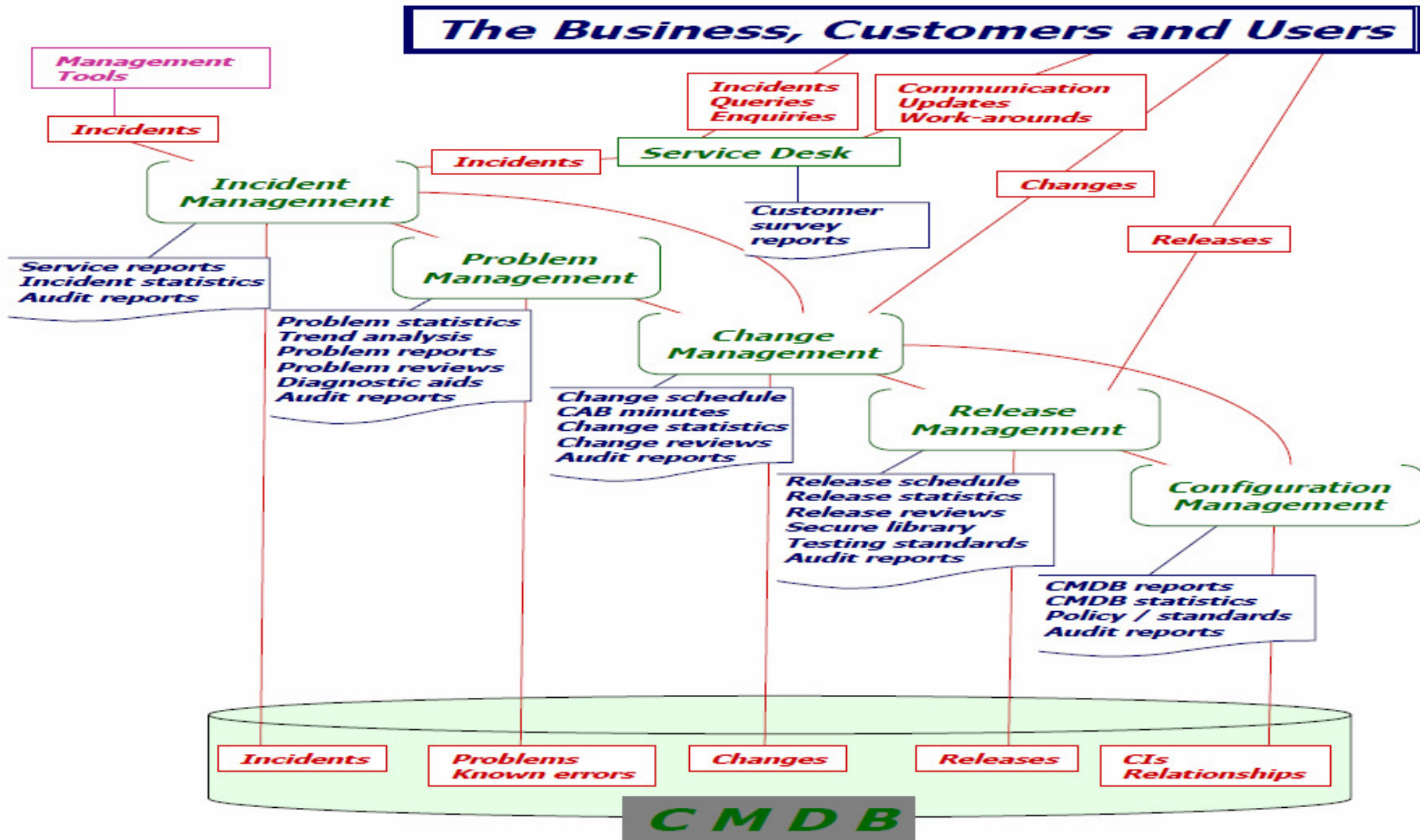


# ITIL v2 Framework

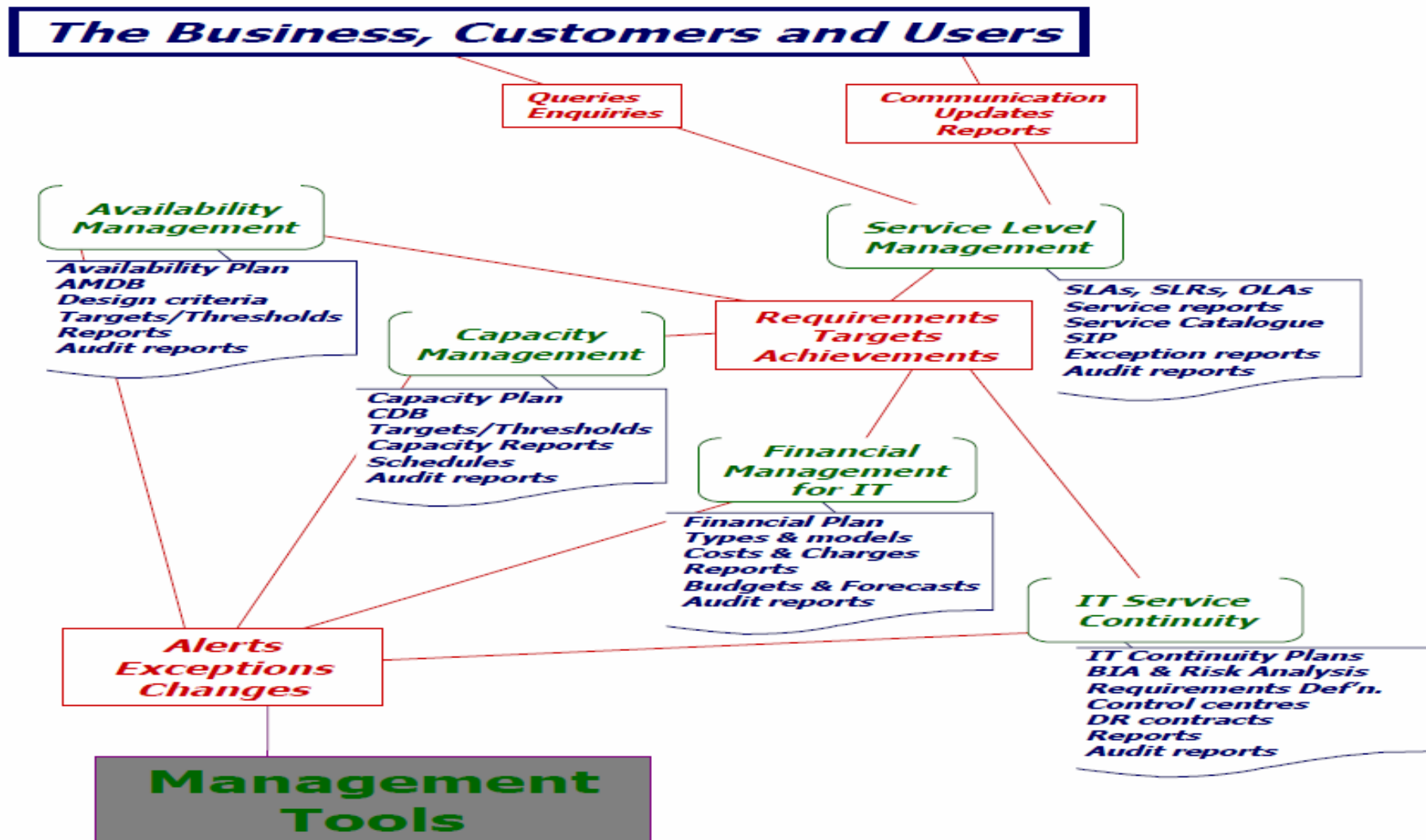


- Las disciplinas más usadas son Service Support y Service Delivery
- **Service Support:**
  - Service Desk
  - Incident Management
  - Problem Management
  - Configuration Management
  - Change Management
  - Release Management
- **Service Delivery:**
  - Service Level Management
  - Financial Management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

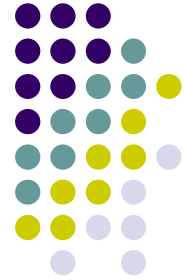
# ITIL Framework-service support



# ITIL Framework-service delivery



# 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



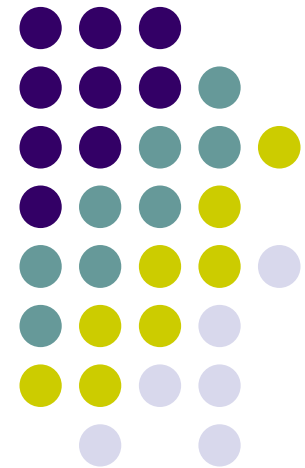
- **Planning to implement Service Management**
  - Examina los aspectos y las tareas concernientes en la planeación, implementación y mejora de los servicios dentro de una organización. También considera la gestión del cambio.
- **Gestión de las aplicaciones**
  - Describe como gestionar las aplicaciones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

# The ITIL v2 Framework

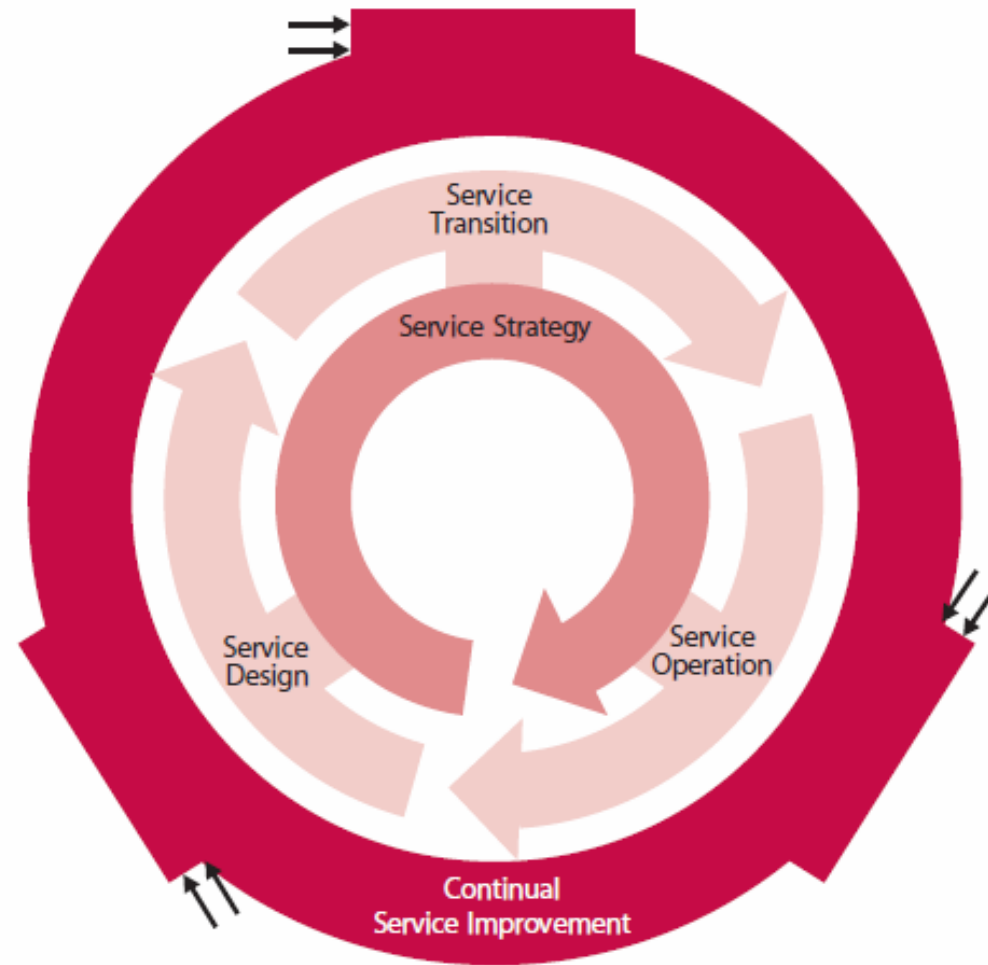


- **The Business Perspective**
  - Ofrece ayuda para el logro de los objetivos del negocio y la alineación entre la tecnología el mismo negocio.
- **Security Management**
  - Gestión de la seguridad de la información.

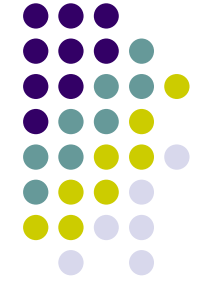
# ITIL V3



# ITIL V3 Framework

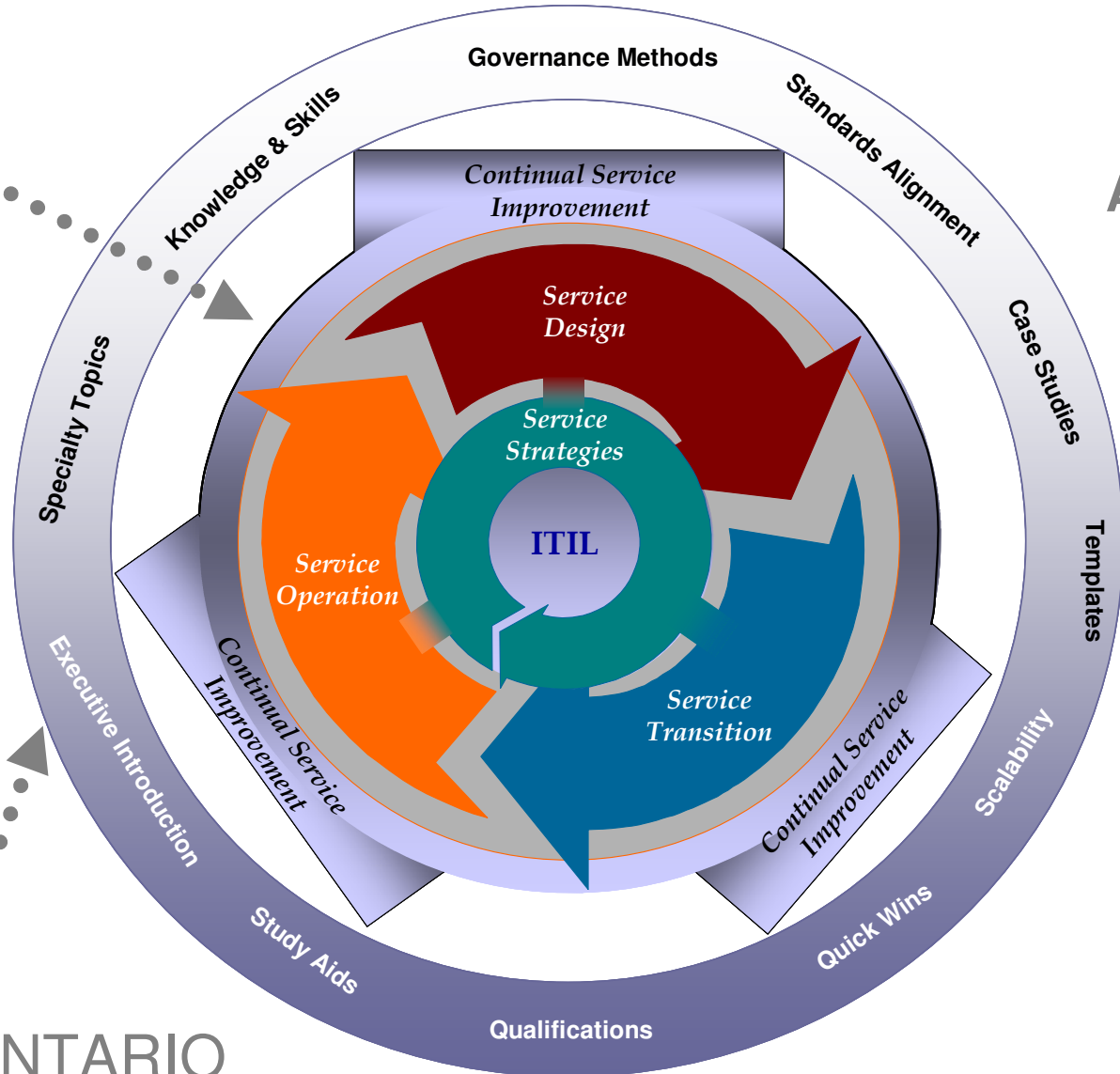


# ITIL V3



NUCLEO

VALOR AGREGADO



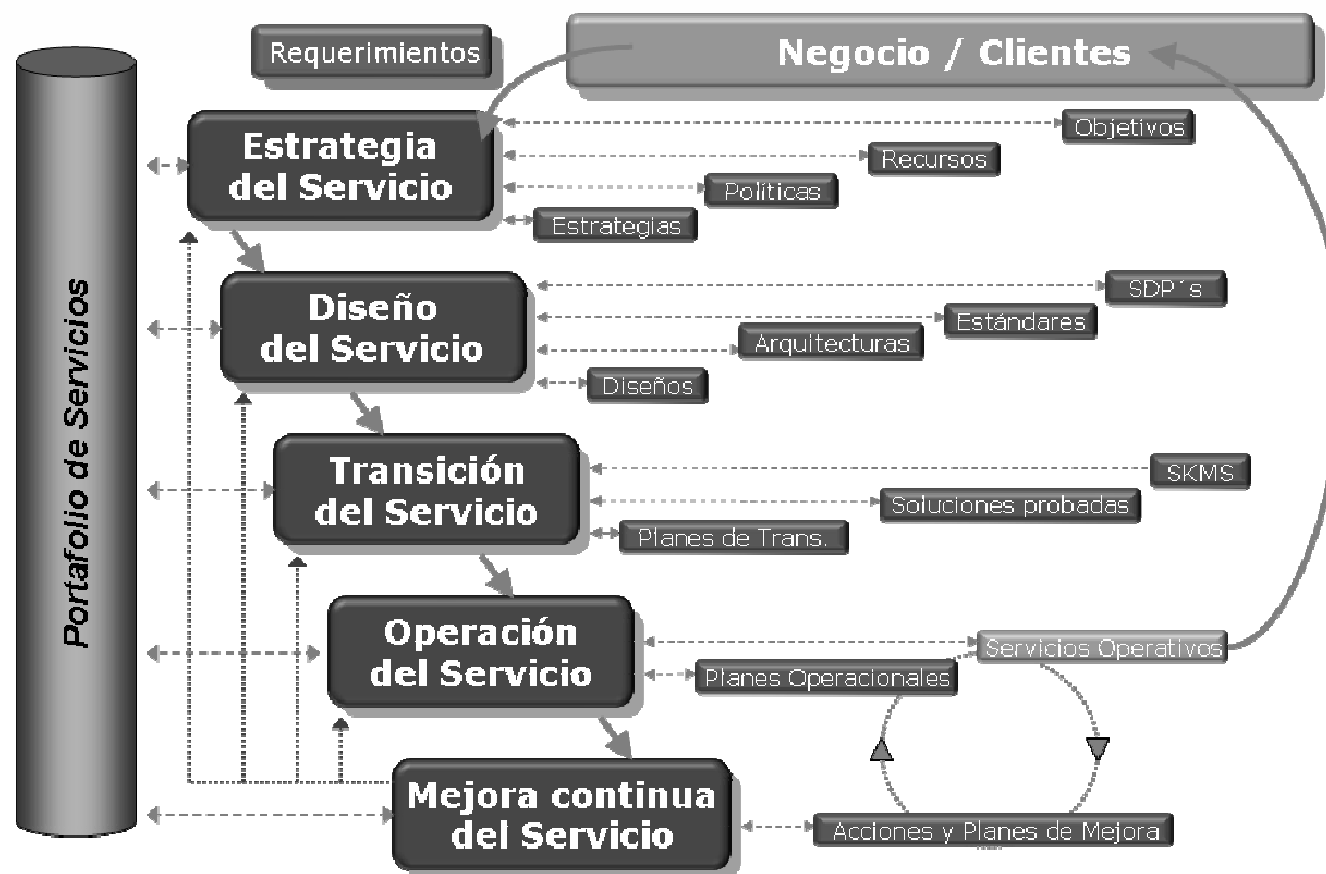
10/2/2009

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

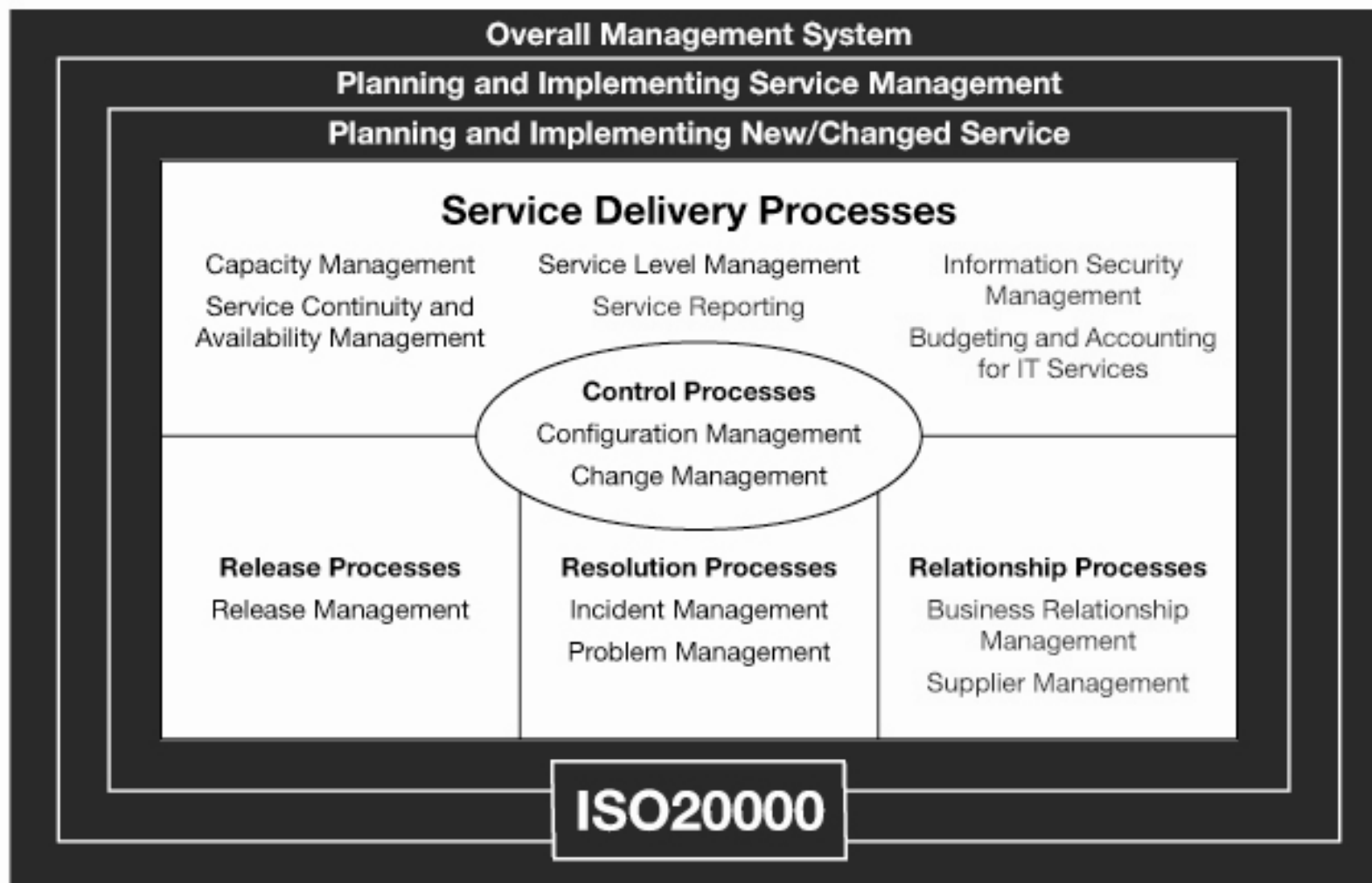
# Service life cycle



- 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

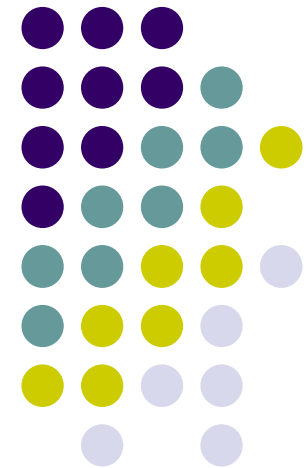


# Beneficios de ITIL

- 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

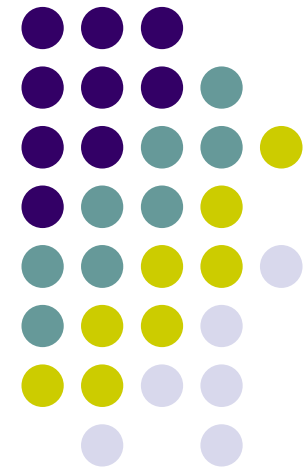
# Service Support



- **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

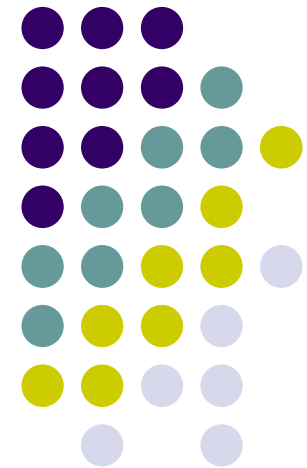
# Service Delivery



- **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



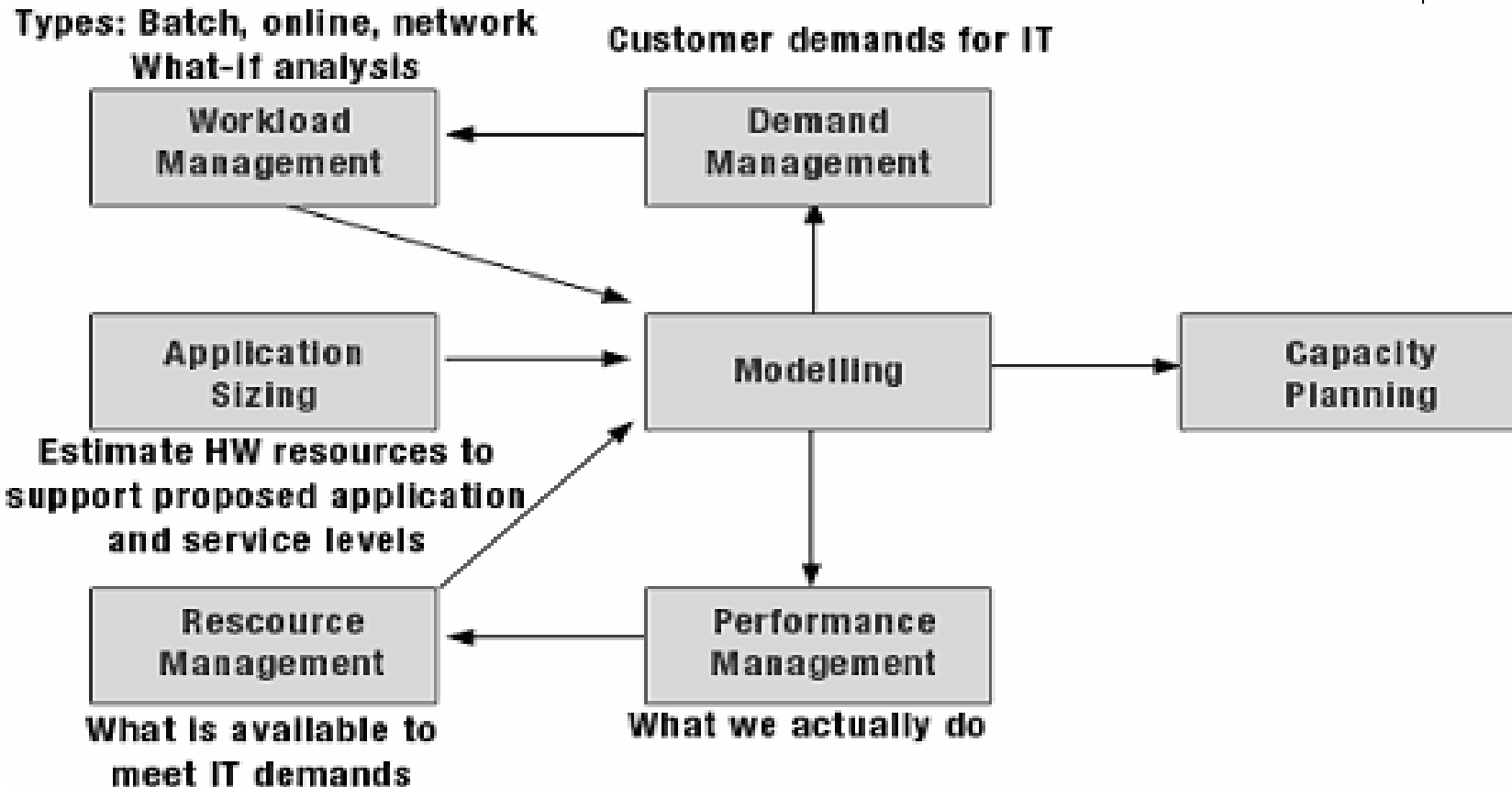
- El objetivo de Capacity Management es garantizar el uso óptimo de los recursos de IT
- Capacity Management es necesitado por IT para soportar la demanda futura del negocio

# 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



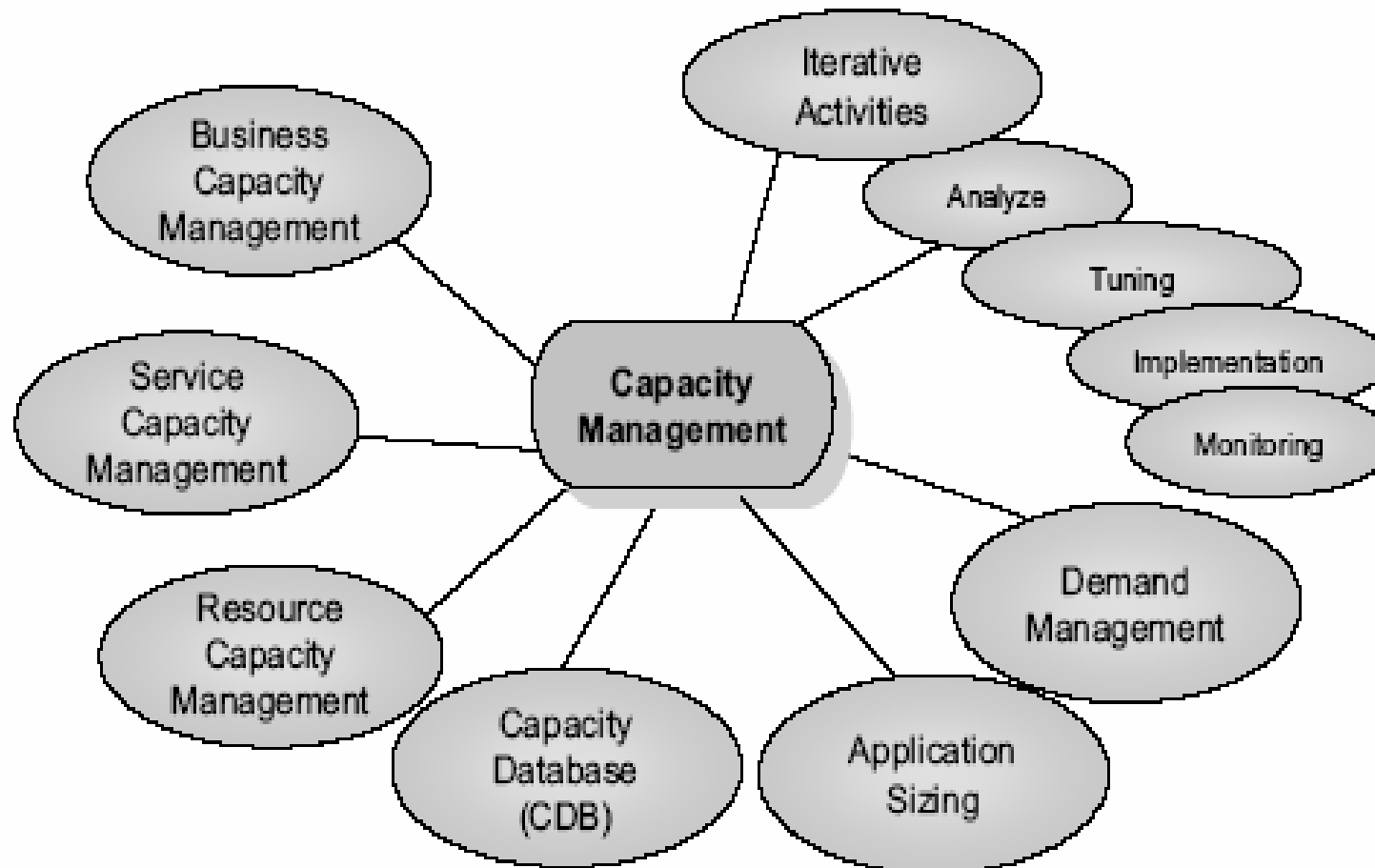
- **Demand Management** (covers the management of users' demands for IT resources)
  - Short-term: optimization
  - Long-term: have an insight into future projects
- **Workload Management** (concerned with identifying and understanding the applications, their work patterns and peaks, and their use of 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



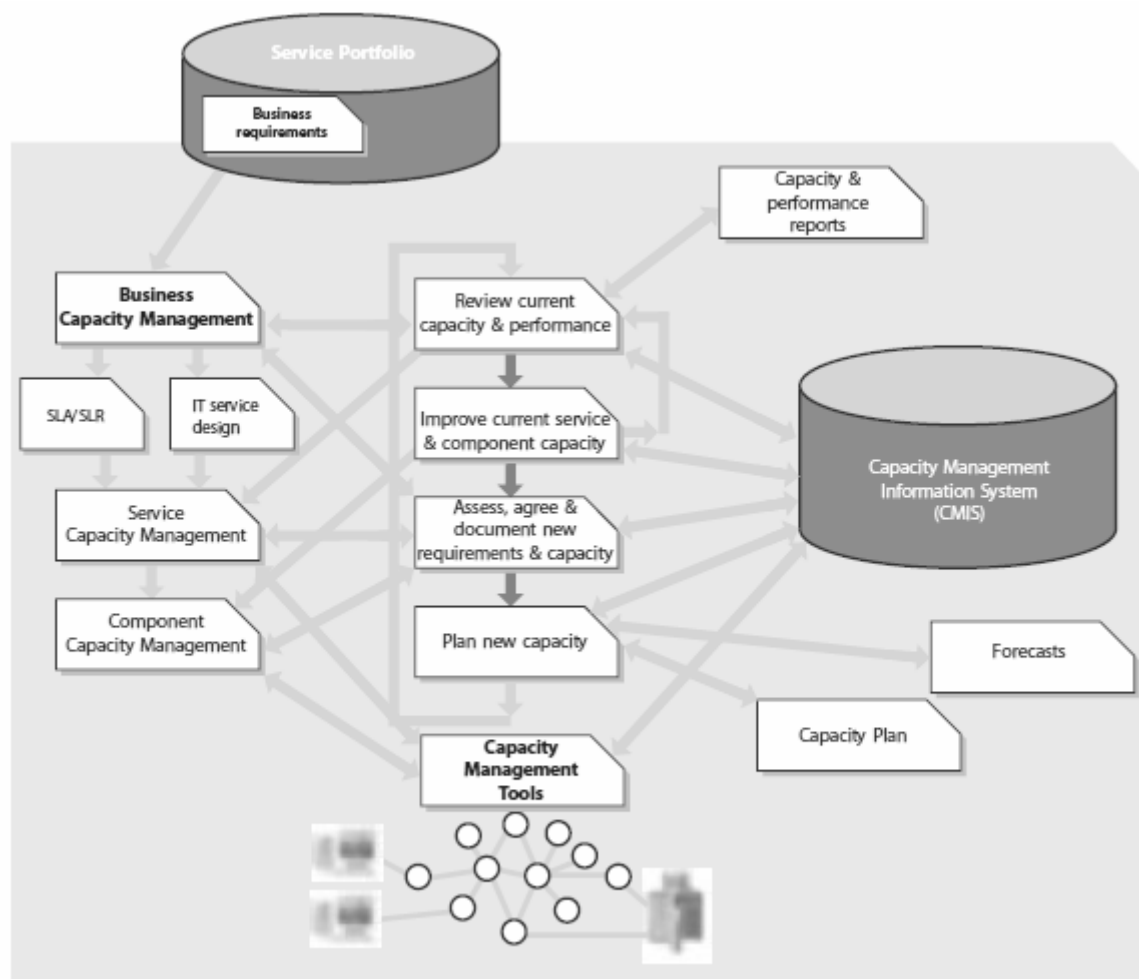
- **Modelling** (trend analysis, estimation, simulation, analytic modeling)
- **Capacity Planning** (Capacity plan which details the current levels of resource utilisation and service performance, and forecasts the future requirements for resources)

# Tareas de la gestión de capacidad



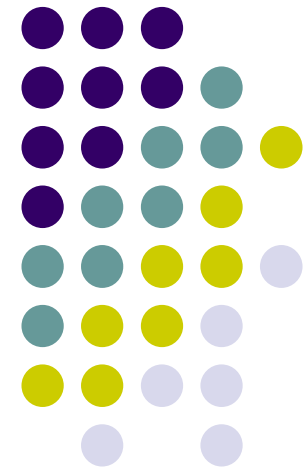


# Gestión de la capacidad

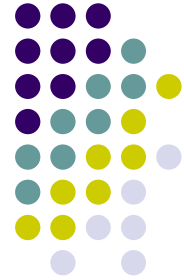


# Gestión de la Disponibilidad

---



# 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 actividades 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



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

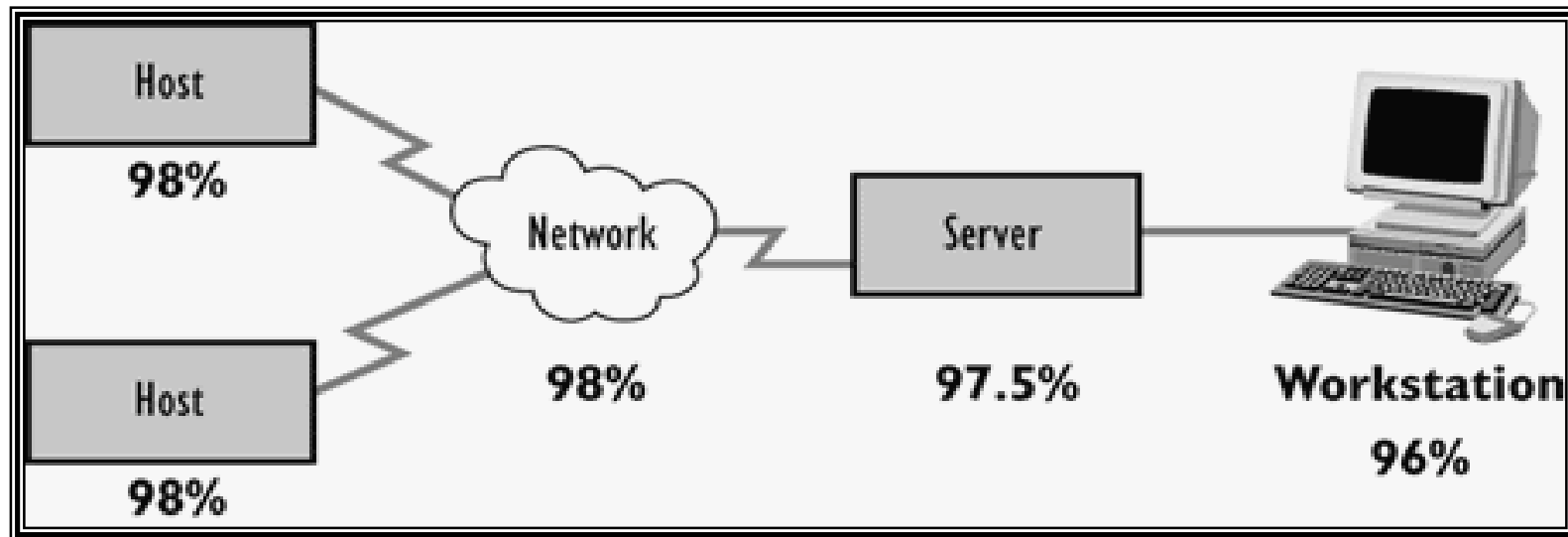
= Service or Component Availability (%)

Where:–

AST = Agreed service time

DT = Actual downtime during agreed service time

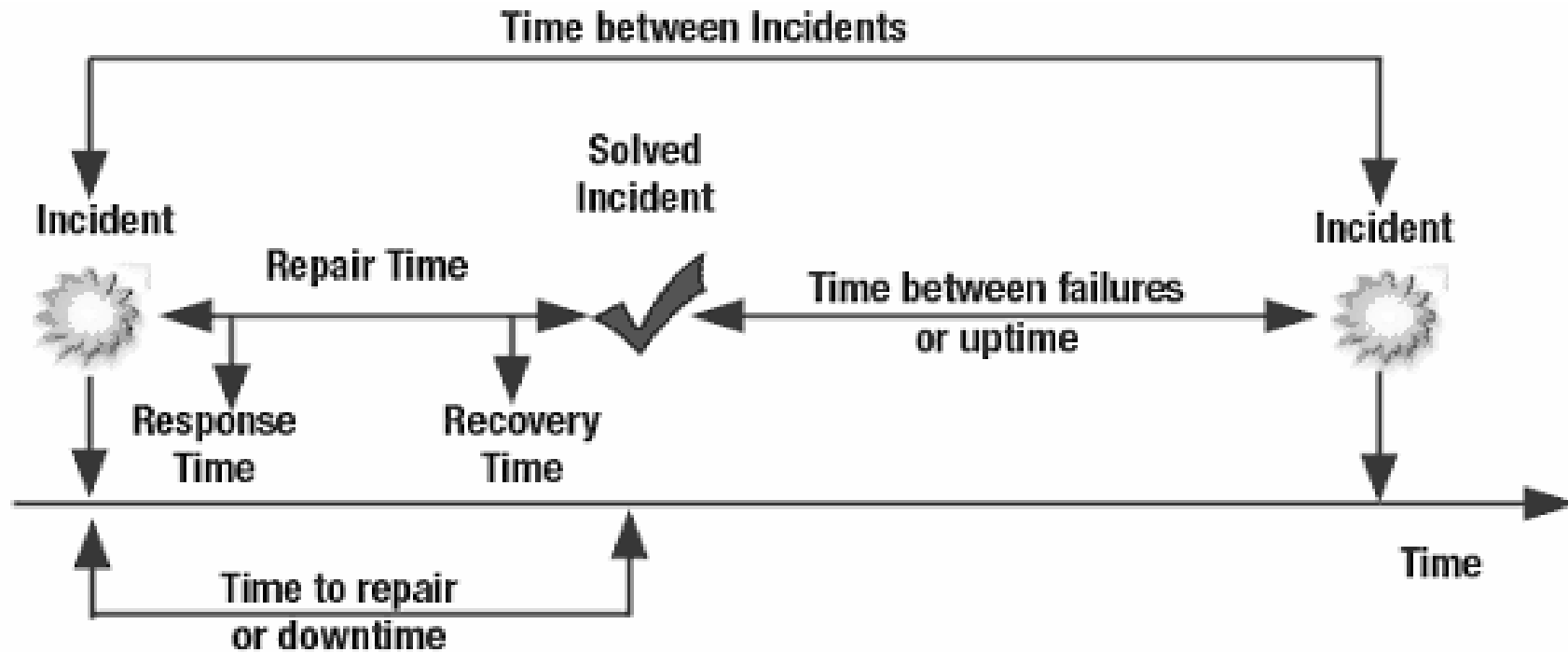
# Gestión de la disponibilidad



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

Total Infrastructure Availability = 88.09%.

# Gestión de la disponibilidad



Mean Time Between Failures:

Availability

Mean Time To Repair:

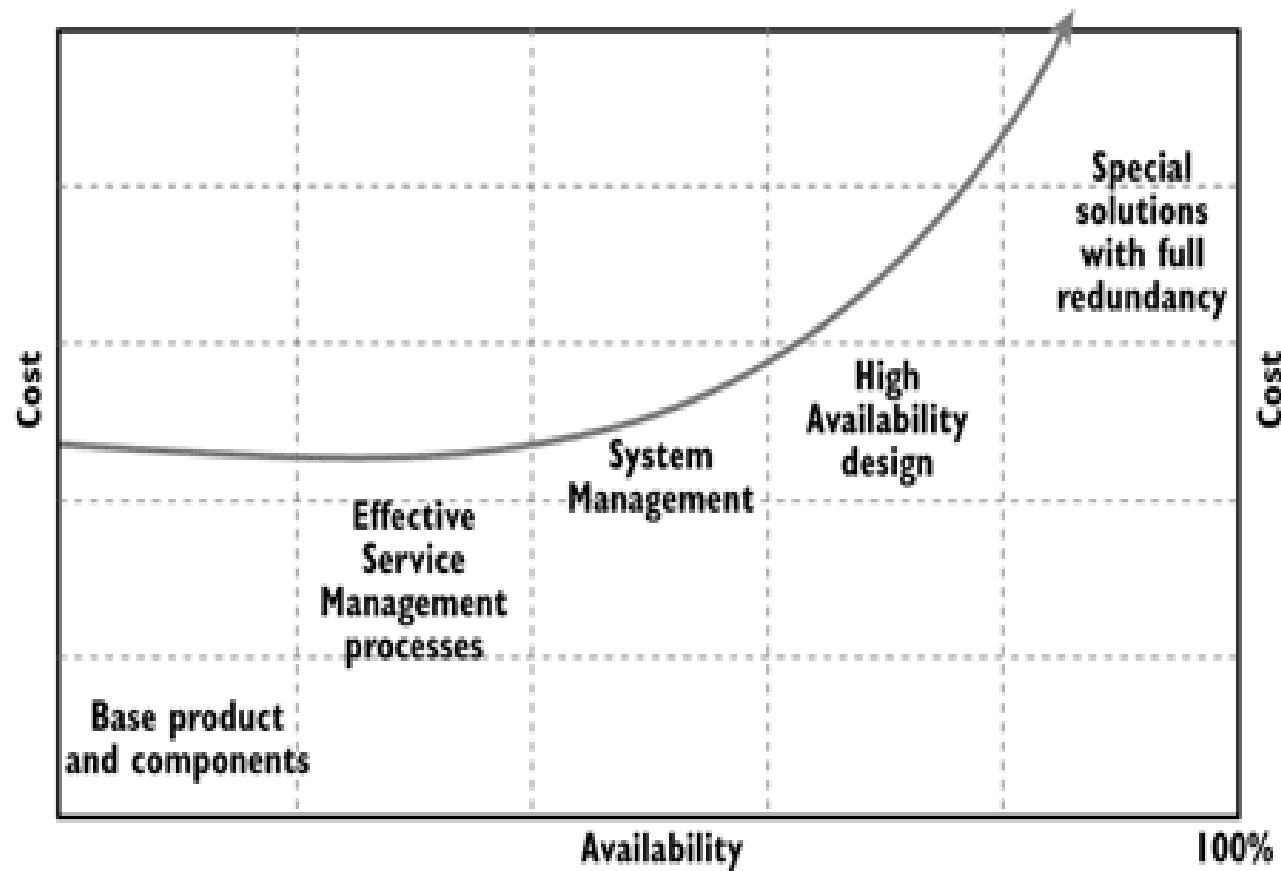
Maintainability

Mean Time Between System Incidents:

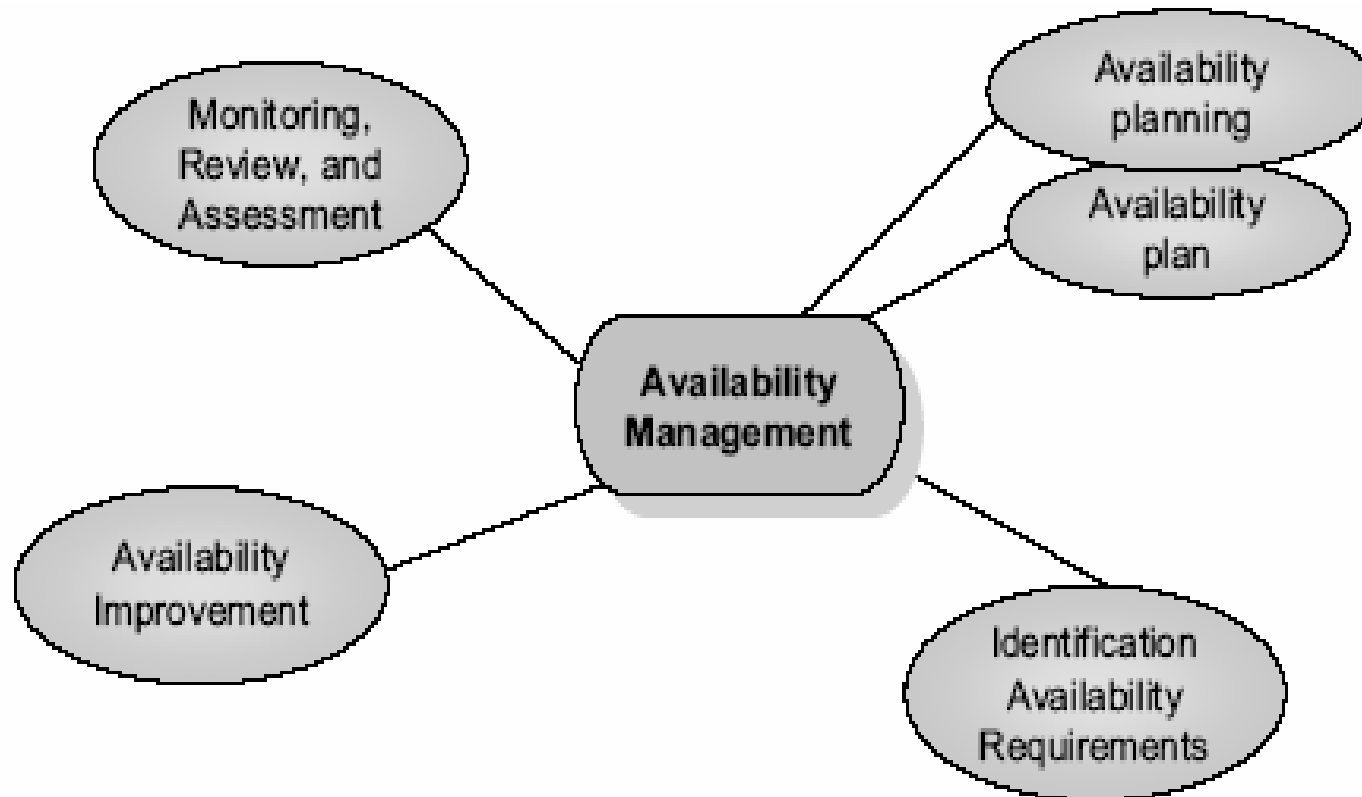
Reliability

-----

# Gestión de la disponibilidad

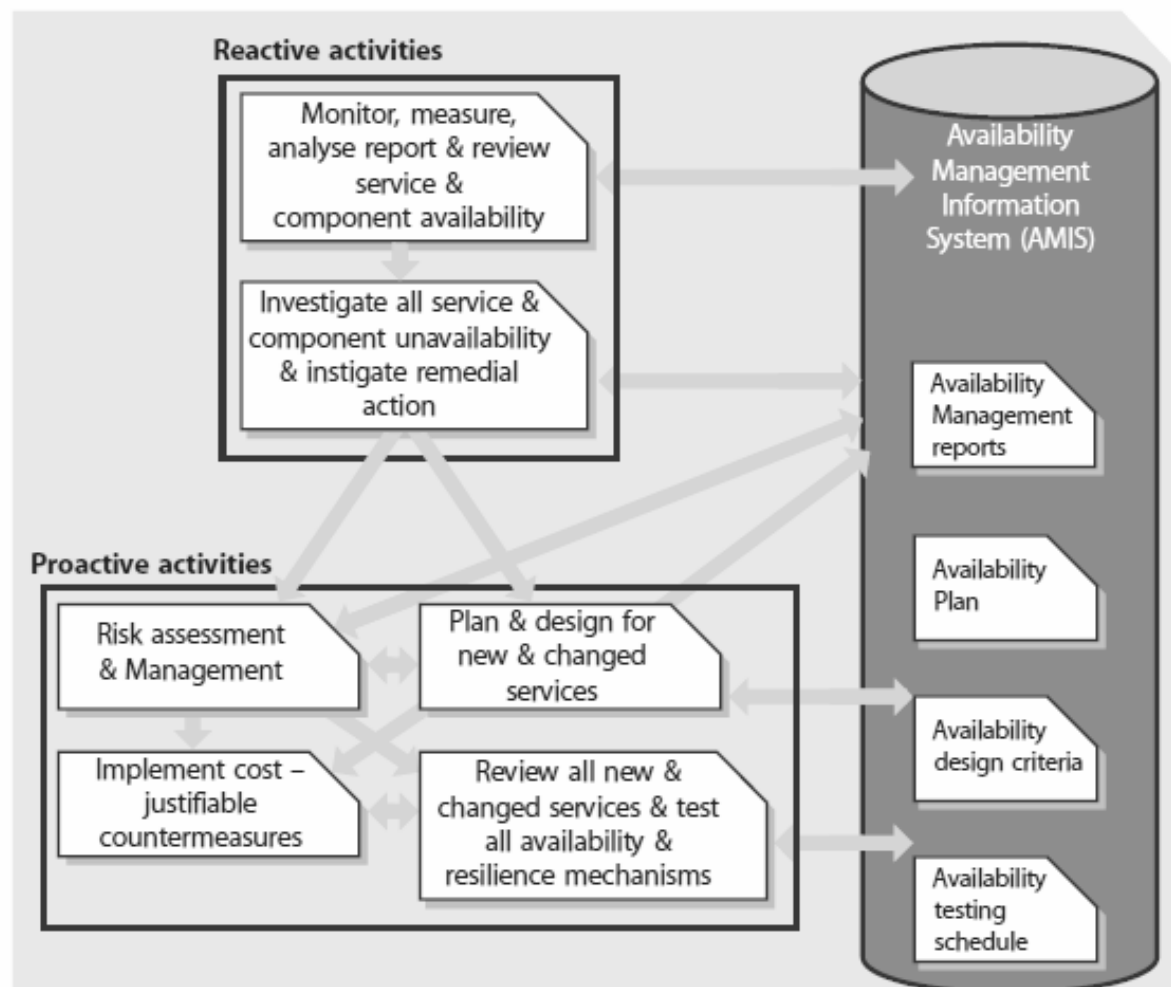


# Gestión de la disponibilidad





# Gestión de la disponibilidad



# Fin

