

Certificación ISO/IEC 20000

Tecnología de Información – Gestión del Servicio

Una certificación ISO 20000 testimonia que una empresa de TI ha demostrado conocer las necesidades de sus clientes y reaccionar al respecto, estar en condición de ofrecer unos servicios que cumplen objetivos de calidad establecidos y utilizar sus recursos de forma económica.

Este certificado supone siempre una ventaja sobre la competencia.

A la hora de dar un encargo, cada vez hay más clientes que esperan una certificación ISO 20000 de su proveedor de TI, con lo cual el certificado se convierte en una condición imprescindible para ganar nuevos encargos.

Pero también para la empresa misma, trabajar según los principios de ISO 20000 (e ITIL) conlleva una serie de beneficios. La normativa tiene como objetivo proveer a los negocios con los servicios de TI que realmente necesite y ocuparse siempre de que esto suceda de forma eficiente.

¿Por qué la ISO/IEC 20000?

Hoy en día, los servicios y herramientas IT e ICT de alguna manera afectan a cada área de la actividad humana o cada negocio. Ya sea entregando soluciones de hardware o software, desarrollando web spaces o housing, o manejando un diseño de una red, controlando y preparando proyectos para soluciones ICT, suministrando comunicaciones móviles y medios de pago, programando bases de datos, aplicaciones, etc... trasladando el área de servicios ICT – uno de los nichos de negocios más flexible y de más rápido crecimiento.

Los efectos de una elección ineficiente o incorrecta, usuario inadecuado, inflexibilidad de fallar, capacidad limitada, una pobre respuesta en el tiempo o incluso pérdida o mal uso de información, todas las situaciones que se pueden dar desde una mala gestión hasta un atraso desastroso durante el desarrollo del negocio. ISO 20000 le entrega una solución para prevenir todos estos riesgos.

ITIL e ISO 20000

El marco internacional y la norma para la provisión de servicios IT (IT Service Management está basada en la guía de mejores practicas de la ITIL Biblioteca de Infraestructura IT, versión 2, 3), la cual es la base de la norma ISO / IEC 20000-1:2005. Es la primera norma en el mundo que involucra el manejo de los servicios IT específicamente.

Los principales elementos de la norma.

La norma ISO / IEC 20000-1 define los requerimientos de los principales libros y enfoques de procesos ITIL (y el principio de P-D-C-A), para empresas que desean proveer servicios de IT supervisados. Y también para quienes desean tener éxito comercialmente y que necesitan cumplir con las necesidades de su cliente.

La norma contiene los siguientes elementos principales:

Planificación e implementación de los servicios de administración, planificación e implementación de los servicios encargados y nuevos.

Procesos de la entrega del servicio.

Disponibilidad, continuidad, capacidad, manejo de seguridad IT, proceso de informes, SLM, presupuesto.....

- Procesos de Resolución de Procesos de Relaciones.

- Gestión de incidentes/problemas, manejo de la configuración de procesos de control, cambios, procesos de liberación, etc.

META.

La Certificación de acuerdo con ISO / IEC 20000 rápidamente se transforma en una norma de calidad entre los proveedores de servicios ICT. Y no es sólo una etiqueta, además permite mejorar la calidad del servicio y una aplicación razonable de los procesos por su monitoreo y análisis. De esta manera, significa un aumento del éxito de la compañía. Hemos certificado las empresas más importantes proveedoras de servicios IT, tales como Fujitsu, Siemens Computers sro, ČEZnet Ltd., Telefónica O2 Sevices Ltd. etc.

Intercer tiene un servicio único en el mercado

Certificación ISO 20000 junto a los siguientes servicios de pruebas y verificaciones:

- Análisis y Gestión de Riesgos.
- Implantación de medidas de **seguridad** consistentes, eficientes y apropiadas al valor de la información protegida
- Realización de planes de contingencia ante cualquier tipo de **incidencia** (pérdidas de datos, incendio, robo, terrorismo, etc.).
- **Concienciación** del personal
- Cualificación como auditor ISO 20000

Y muchas más...

Para obtener más información, visite nuestra página web, www.intercer.es o contacte en la siguiente dirección de correo: info@intercer.es

