



# LightHouse

INNOTEC SYSTEM

www.innotecsystem.com



Business Service Management

ISO 20000

## ISO/IEC 20000

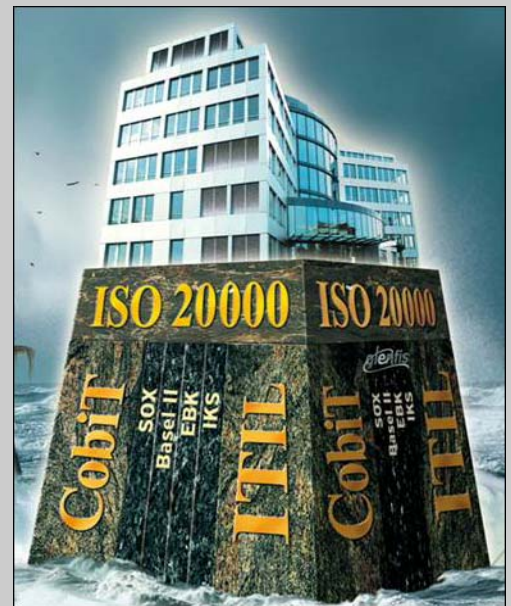
La serie ISO/IEC 20000 - Service Management normalizada y publicada por las organizaciones ISO (International Organization for Standardization) e IEC (International Electrotechnical Commission) el 14 de Diciembre de 2005, es el estándar reconocido internacionalmente en **gestión de servicios de TI**. La serie 20000 proviene de la adopción de la serie BS 15000 desarrollada por la entidad de normalización británica, The British Standards Institution (BSI).

- El estándar se organiza en dos partes:
  - Parte 1: ISO/IEC **20000-1**:2005 - Especificación. Preparada por BSI como BS 15000-1
  - Parte 2: ISO/IEC **20000-2**:2005 - Código de Prácticas. Preparada por BSI como BS 15000-2

La primera parte (**Especificación**) define los requerimientos (217) necesarios para realizar una entrega de **servicios de TI alineados con las necesidades del negocio**, con calidad y valor añadido para los clientes, asegurando una **optimización de los costes** y garantizando la **seguridad de la entrega** en todo momento. El cumplimiento de esta parte, garantiza además, que se está realizando un **ciclo de mejora continuo** en la gestión de servicios de TI.

La segunda parte (**Código de Prácticas**) representa el conjunto de **buenas prácticas** adoptadas y aceptadas por la industria en materia de Gestión de Servicio de TI. Está basada en el estándar *de facto* **ITIL** y sirve como guía y soporte en el establecimiento de acciones de mejora en el servicio o preparación de auditorías contra el estándar ISO/IEC 20000-1:2005.

- La aparición de la serie ISO/IEC 20000, ha supuesto el **primer sistema de gestión en servicio de TI certificable bajo norma reconocida a nivel mundial**. Hasta ahora, las organizaciones podían optar por aplicar el conjunto de mejoras prácticas dictadas por ITIL o certificar su gestión contra el estándar local británico BS 15000. La parte 1 de la serie, ISO/IEC **20000-1**:2005 representa el **estándar certificable**.



## LIGHTHOUSE & ISO 20000



- **ISO 20000** define los requerimientos necesarios para realizar una entrega de **servicios de TI alineados con las necesidades del negocio**, con calidad y valor añadido para los clientes, asegurando una optimización de los costes y garantizando la seguridad de la entrega en todo momento.
- La especificación supone un completo sistema de gestión basado en procesos de gestión de servicio, políticas, objetivos y controles que, en conjunción con la aplicación de buenas prácticas basadas en el estándar ITIL, permite a las organizaciones constatar la implantación de las mejores prácticas de **gestión de servicios orientados al negocio**.

- Uno de los grandes objetivos de la ISO 20000 es alinear los servicios tecnológicos con las necesidades del negocio. Para lograr este objetivo, el área informática de una organización debe gestionar los servicios de TI desde un punto de vista empresarial, adoptando así una filosofía de **Business Service Management**.
- Uno de los requisitos fundamentales originados por la aplicación de prácticas Business Service Management es que la solución permita que el personal de tecnología comprenda las **relaciones entre los componentes de la infraestructura tecnológica y los servicios de negocio** que sustentan. Así mismo, otro requerimiento fundamental es el control del impacto para el negocio frente a situaciones e incidentes que pueden producirse en los sistemas de TI.
- Dentro de esta filosofía de gestión de servicios de negocio es de vital importancia priorizar la gestión de las infraestructuras en la medida del servicio que éstas prestan al negocio así como establecer la **ponderación de impacto** sobre factores que tengan verdaderamente que ver con la realidad del negocio.
- Es por todo ello por lo que InnoTec System ofrece a sus clientes **LightHouse** como software corporativo para el control del nivel y calidad de servicio de los servicios de negocio críticos existentes en una organización, con el fin de facilitar y agilizar la consecución de los requerimientos ISO 20000.