

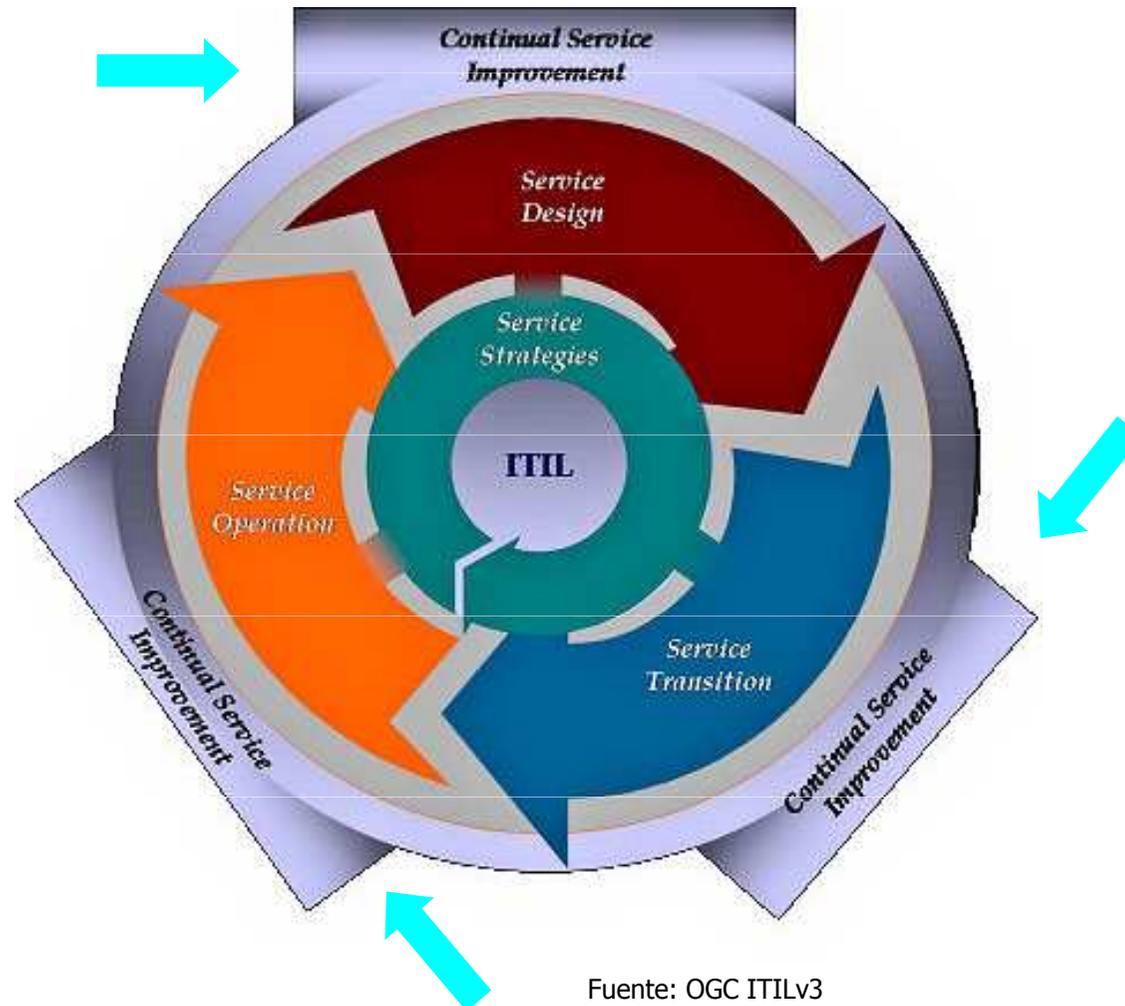


ITIL v3
Diseño del Servicio
itSMF España
7 julio 2008

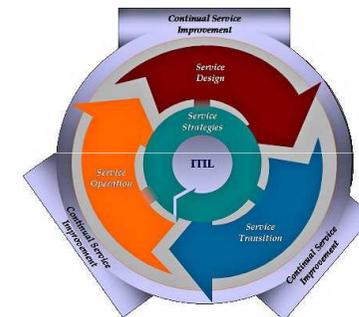
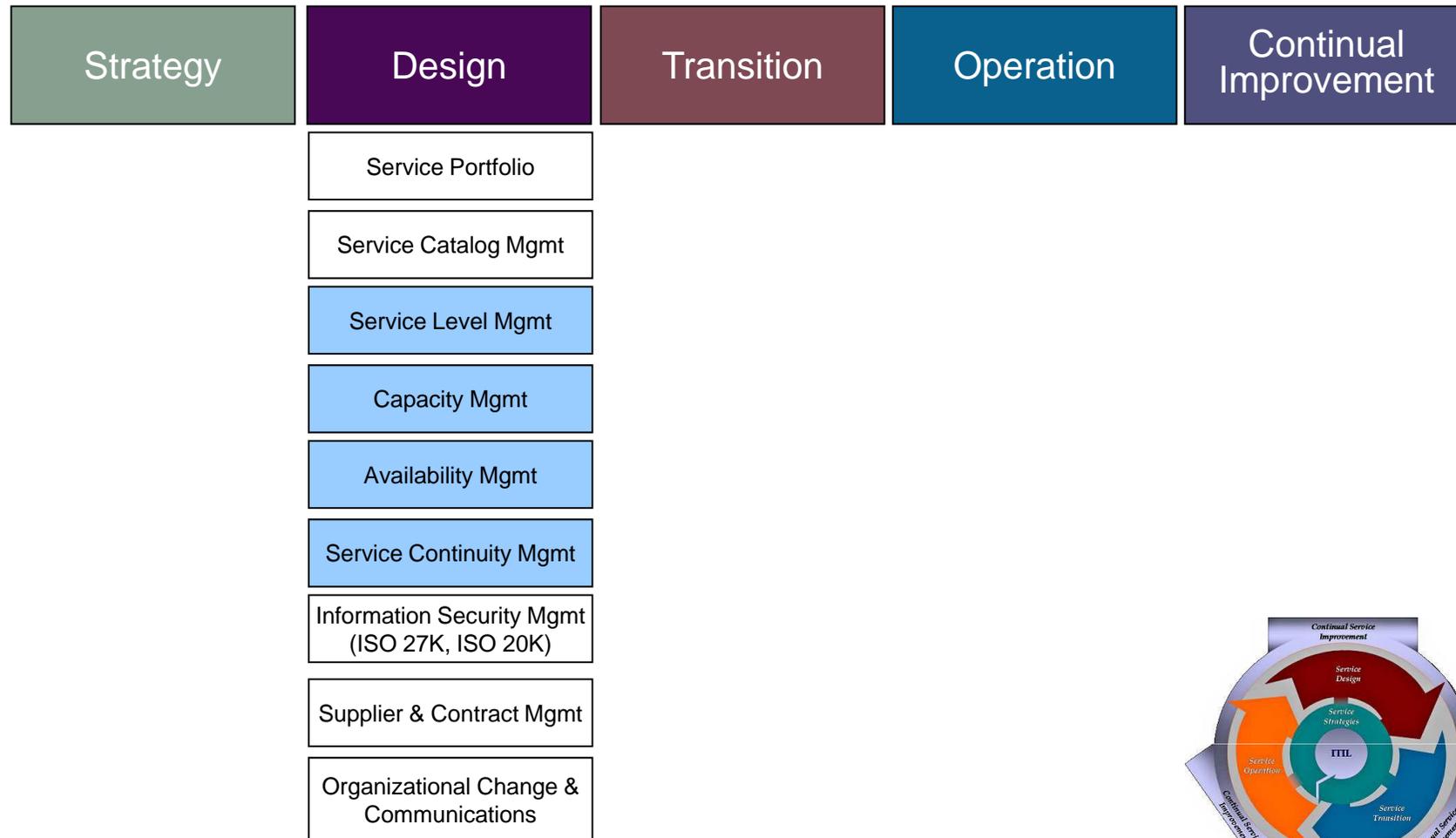
itSMF
E S P A Ñ A

"Compartiendo Conocimiento"

El ciclo de vida de los Servicios en ITIL v3 arranca con la estrategia y termina con su mejora continua



ITIL v3 enfatiza el ciclo de vida del servicio y añade mejores practicas adicionales a la V2 – La gestión del servicio es mas que el “10+1”



Contenidos principales del libro de Diseño del Servicio

- 1. Introducción y Fundamentos**
 - 1.1 Introducción**
 - 1.2 Fundamentos del Diseño del Servicio**
- 2. Principio del Diseño del Servicio**
 - 2.1 Composición de los Servicios**
 - 2.2 Conceptos clave**
 - 2.3 Aspectos del Diseño**
 - 2.4 Actividades subsiguientes**
 - 2.5 Consideraciones adicionales**
 - 2.6 Modelos de Diseño de Servicios**
- 3. Procesos del Diseño de Servicios**
 - 3.1 Gestión del Catálogo de Servicios**
 - 3.2 Gestión del Nivel de Servicio**
 - 3.3 Gestión de Capacidad**
 - 3.4 Gestión de la Disponibilidad**
 - 3.5 Gestión de Continuidad de los Servicios de TI**
 - 3.6 Gestión de la Seguridad de la Información**
 - 3.7 Gestión de los Suministradores**
- 4. Actividades relacionadas con la tecnología**
- 5. Organización**
- 6. Consideraciones tecnológicas**
- 7. Implementación de Diseño de Servicios**
- 8. Retos, factores críticos de éxito y riesgos**

Contenidos

- 1. Introducción y Fundamentos**
 - 1.1 Introducción**
 - 1.2 Fundamentos del Diseño del Servicio**
- 2. Principio del Diseño del Servicio**
 - 2.1 Composición de los Servicios**
 - 2.2 Conceptos clave**
 - 2.3 Aspectos del Diseño**
 - 2.4 Actividades subsiguientes**
 - 2.5 Consideraciones adicionales**
 - 2.6 Modelos de Diseño de Servicios**
- 3. Procesos del Diseño de Servicios**
 - 3.1 Gestión del Catálogo de Servicios**
 - 3.2 Gestión del Nivel de Servicio**
 - 3.3 Gestión de Capacidad**
 - 3.4 Gestión de la Disponibilidad**
 - 3.5 Gestión de Continuidad de los Servicios de TI**
 - 3.6 Gestión de la Seguridad de la Información**
 - 3.7 Gestión de los Suministradores**
- 4. Actividades relacionadas con la tecnología**
- 5. Organización**
- 6. Consideraciones tecnológicas**
- 7. Implementación de Diseño de Servicios**
- 8. Retos, factores críticos de éxito y riesgos**

1.2 . Introducción

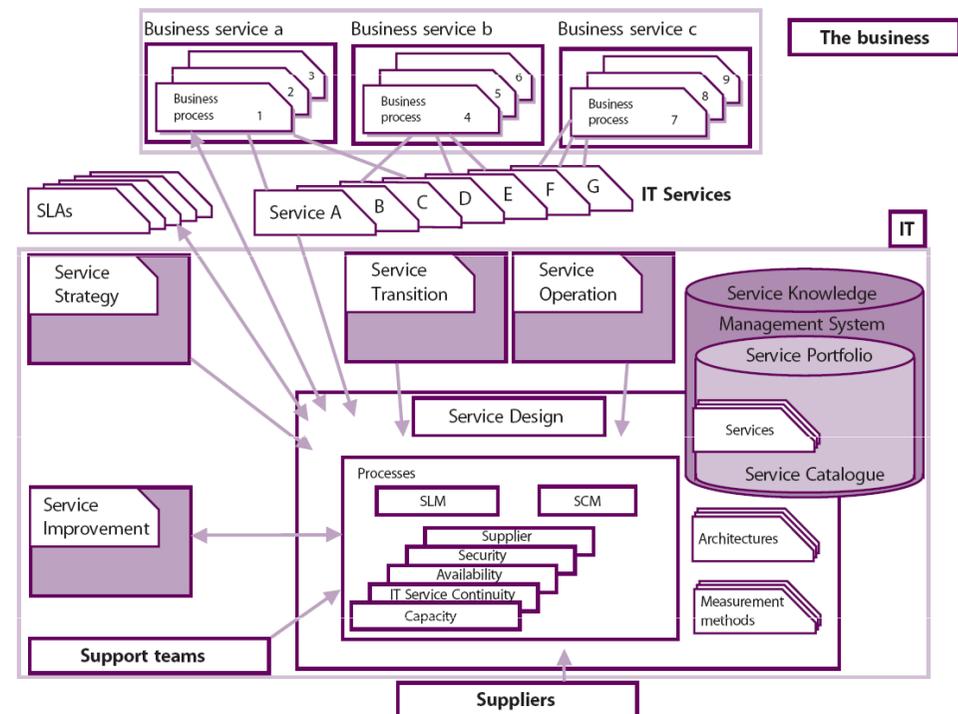
Fundamentos del Diseño del Servicio

Objetivos:

- Diseñar un servicio nuevo o modificado para introducirlo en el entorno operacional
- Asegurarse que existe una aproximación holística a todos los aspectos del diseño
- Considerar todos los aspectos cuando se cambia o enmienda alguno de los elementos individuales de diseño.

Alcance:

- Convertir objetivos estratégicos en portafolio de servicios y activos de servicio
- Desarrollar políticas, arquitecturas, portafolio
- Guiar en el diseño y desarrollo de:
 - Servicios y modelos de servicios
 - Modelos de Sourcing (insource, outsource, servicios compartidos y co-source)
 - Proceso y Métodos de Gestión del Servicio
- Cambios y mejoras necesarias para incrementar o mantener el valor del servicio
- Como decidir el que hacer y como hacerlo



Alcance del Diseño del Servicio

Fuente: OGC ITILv3

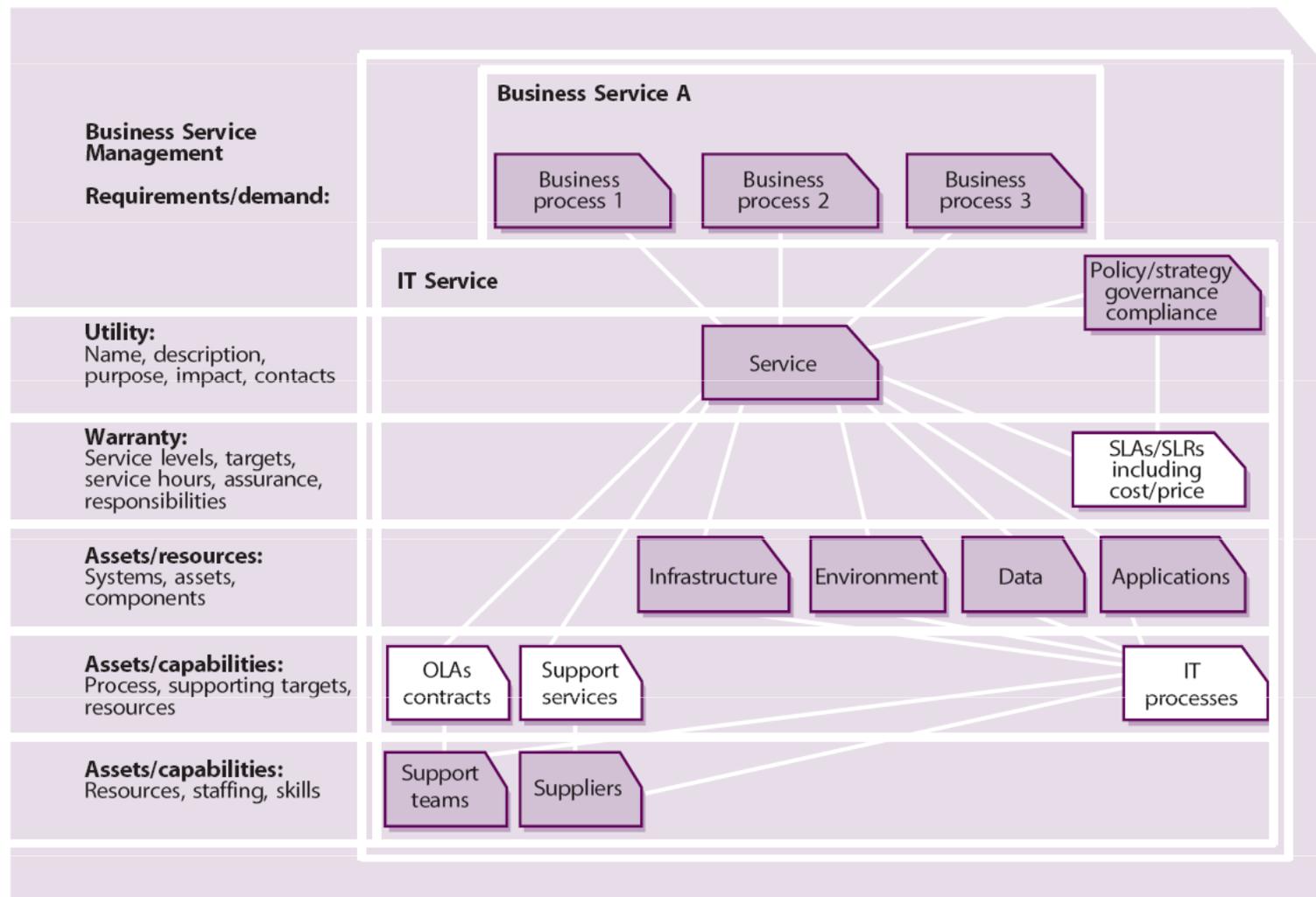
Contenidos

- 1. Introducción y Fundamentos**
 - 1.1 Introducción**
 - 1.2 Fundamentos del Diseño del Servicio**
- 2. Principio del Diseño del Servicio**
 - 2.1 Composición de los Servicios**
 - 2.2 Conceptos clave**
 - 2.3 Aspectos del Diseño**
 - 2.4 Actividades subsiguientes**
 - 2.5 Consideraciones adicionales**
 - 2.6 Modelos de Diseño de Servicios**
- 3. Procesos del Diseño de Servicios**
 - 3.1 Gestión del Catálogo de Servicios**
 - 3.2 Gestión del Nivel de Servicio**
 - 3.3 Gestión de Capacidad**
 - 3.4 Gestión de la Disponibilidad**
 - 3.5 Gestión de Continuidad de los Servicios de TI**
 - 3.6 Gestión de la Seguridad de la Información**
 - 3.7 Gestión de los Suministradores**
- 4. Actividades relacionadas con la tecnología**
- 5. Organización**
- 6. Consideraciones tecnológicas**
- 7. Implementación de Diseño de Servicios**
- 8. Retos, factores críticos de éxito y riesgos**

2.1 . Principios del Diseño del Servicio

Composicion de los servicios

Aspectos a considerar en el Diseño y composición de los Servicios



Fuente: OGC ITILv3

2.2 . Principios del Diseño del Servicio

Conceptos clave

Diseño del Servicio como proceso

Conceptos	Descripción
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Definir una solución de servicio que cumpla los requisitos de negocio Diseñar servicios que se puedan desarrollar fácil y eficientemente Diseñar procesos efectivos y eficientes para el diseño, transición, operación y mejora de los servicios TI Identificar y gestionar riesgos Diseñar infraestructuras TI, aplicaciones, datos y entornos seguros y resilientes Diseñar medidas, métodos y métricas adecuadas para revisar la efectividad y eficiencia de los procesos Asistir al desarrollo de políticas y estándares en el entorno de los servicios TI Desarrollar skills y capacidades dentro de TI, pasando actividades de estrategia y diseño a tareas operacionales
Nuevos conceptos	<ul style="list-style-type: none"> Diseño Equilibrado Paquete de Diseño de Servicio
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> Recogida de Requisitos y análisis Diseñar para alcanzar los requisitos Repaso y revisión de procesos y documentación Enlace con otras actividades de Diseño de Soluciones Producción y mantenimiento de políticas y documentos de diseño Revisión de los documentos de diseño usando mapas de ruta Análisis de Riesgos Alineamiento con las estrategias y políticas corporativas
Roles	<ul style="list-style-type: none"> Gestor del Diseño del Servicio Planificador TI Diseñador TI/Arquitecto

2.3. Principios del Diseño del Servicio

Aspectos del Diseño (I)

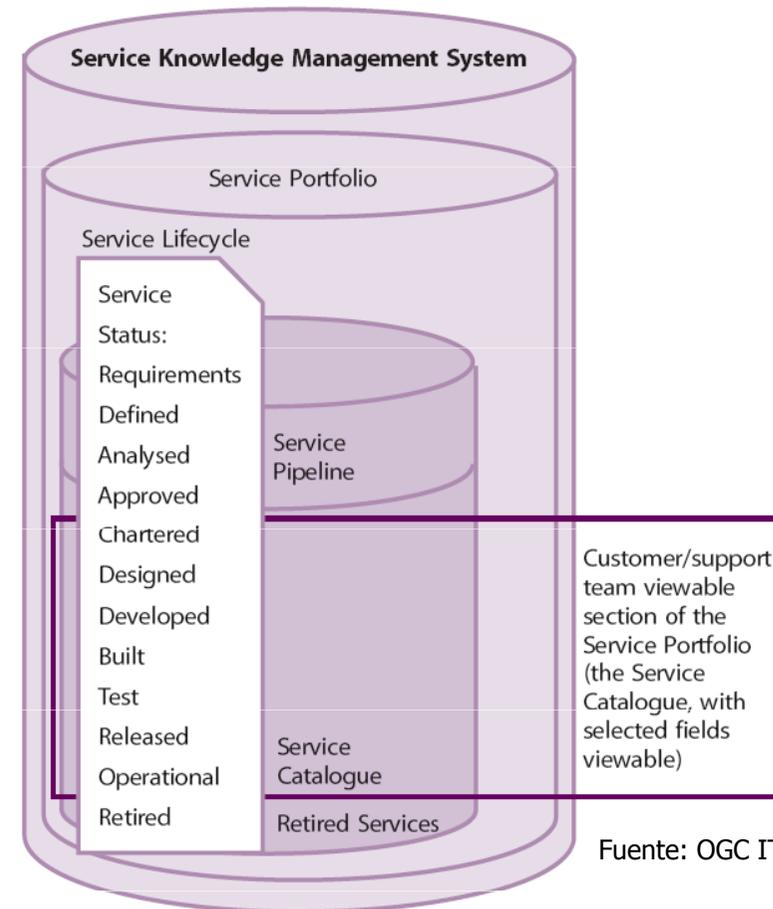
Se debe adoptar una aproximación integral en las actividades de diseño abarcando a:

Diseñar Soluciones

- Análisis de los requisitos acordados
- Revisión de la situación actual
- Diseñar los nuevos servicios
- Asegura que se dispone de los Criterios de Aceptación del Servicio (SAC)
- Evaluar diseños alternativos y costes y acordar gastos
- Revisar la solución frente a objetivos
- Completar la revisión de aspectos organizativos

Diseñar los sistemas de soporte, fundamentalmente el Portafolio de Servicios

- Analizar las razones para la compra del servicio
- Incorporar ventajas, precios y modelos de coste
- Analizar fortalezas y debilidades, prioridades y riesgos
- Asignar recursos y capacidades



Fuente: OGC ITILv3

2.3. Principios del Diseño del Servicio

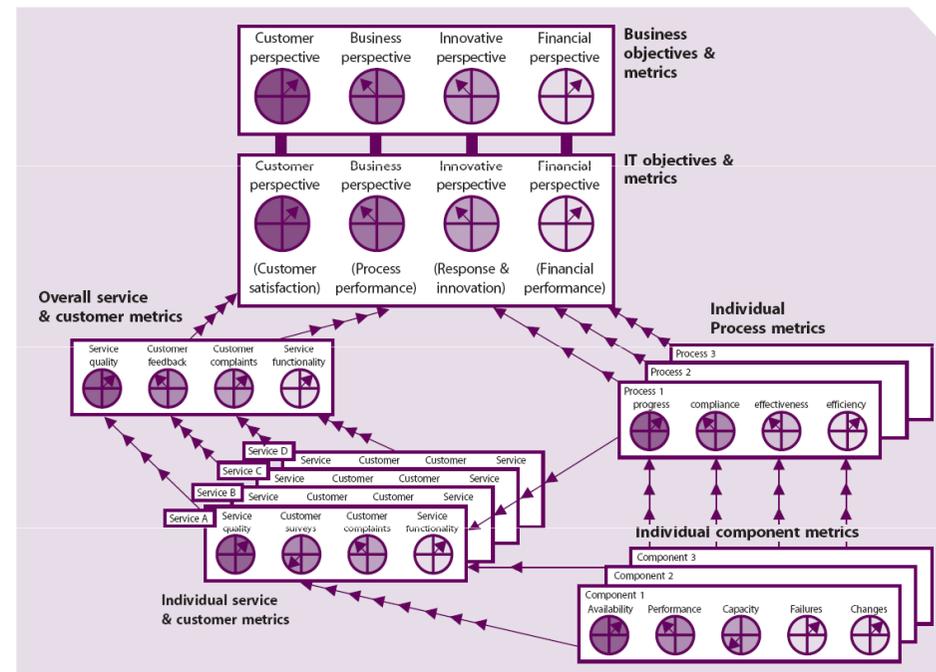
Aspectos del Diseño (II)

Diseñar los sistemas de medida y las métricas

"Si no lo puedes medir, no lo puedes gestionar"

Definir los aspectos relevantes para medir la calidad del proceso de diseño y sus entregables

- Los métodos de medida y métricas deben reflejar los requisitos del diseño
- Se pueden usar cuatro tipos de métricas para medir la capacidad y rendimiento de los procesos:
 - Progreso
 - Cumplimiento
 - Efectividad
 - Eficiencia
- El método más efectivo de medidas es establecer un "Árbol de Métricas" o "Árbol de KPIs"



Fuente: OGC ITILv3

2.4. Principios del Diseño del Servicio

Actividades subsiguientes

Un vez diseñada la solución, antes de pasar a la *Transición del Servicio*, deben completarse las siguientes actividades:

- **Evaluación de soluciones alternativas**
- **Compra de la solución preferida**
- **Desarrollar la solución del servicio**

2.5. Principios del Diseño del Servicio

Consideraciones adicionales

Consideraciones adicionales

Restricciones al Diseño

- Recursos, incluyendo planificaciones
- Compromisos existentes
- Comparativa de costos unitarios
- Copyright, patentes y marcas comerciales
- Restricciones de Capacidades
- Valor y ética
- Restricciones tecnológicas
- Cumplimiento de estándares y legislaciones
- Otras restricciones: políticas, gobierno, etc.

Service Oriented Architecture:

- Los proveedores de servicios IT deberían usar SOA y sus principios para desarrollar servicios TI flexibles y re-usables
- Es esencial que TI:
 - Defina lo que es un servicio
 - Entienda y defina las interfases entre servicios
 - Utilice estándares para su definición
 - Use tecnología común y "tool-sets"
 - Investigue y entienda el impacto de los cambios a los "shared services"
 - Disponga de los "skills" claves en SOA

Gestión de los Servicios de Negocio (BSM):

- La estrategia y aproximación BSM permite enlazar los componentes IT con los objetivos de negocio
- La creación de un Catalogo de Servicios totalmente integrado es crucial para que los proveedores de servicios incrementen su capacidades de suministrar un buen BSM al negocio

2.6. Principios del Diseño del Servicio

Modelos de Diseño de Servicios

- **Modelos de Diseño de Servicio**

Dependen principalmente del modelo seleccionado para el suministro del servicio

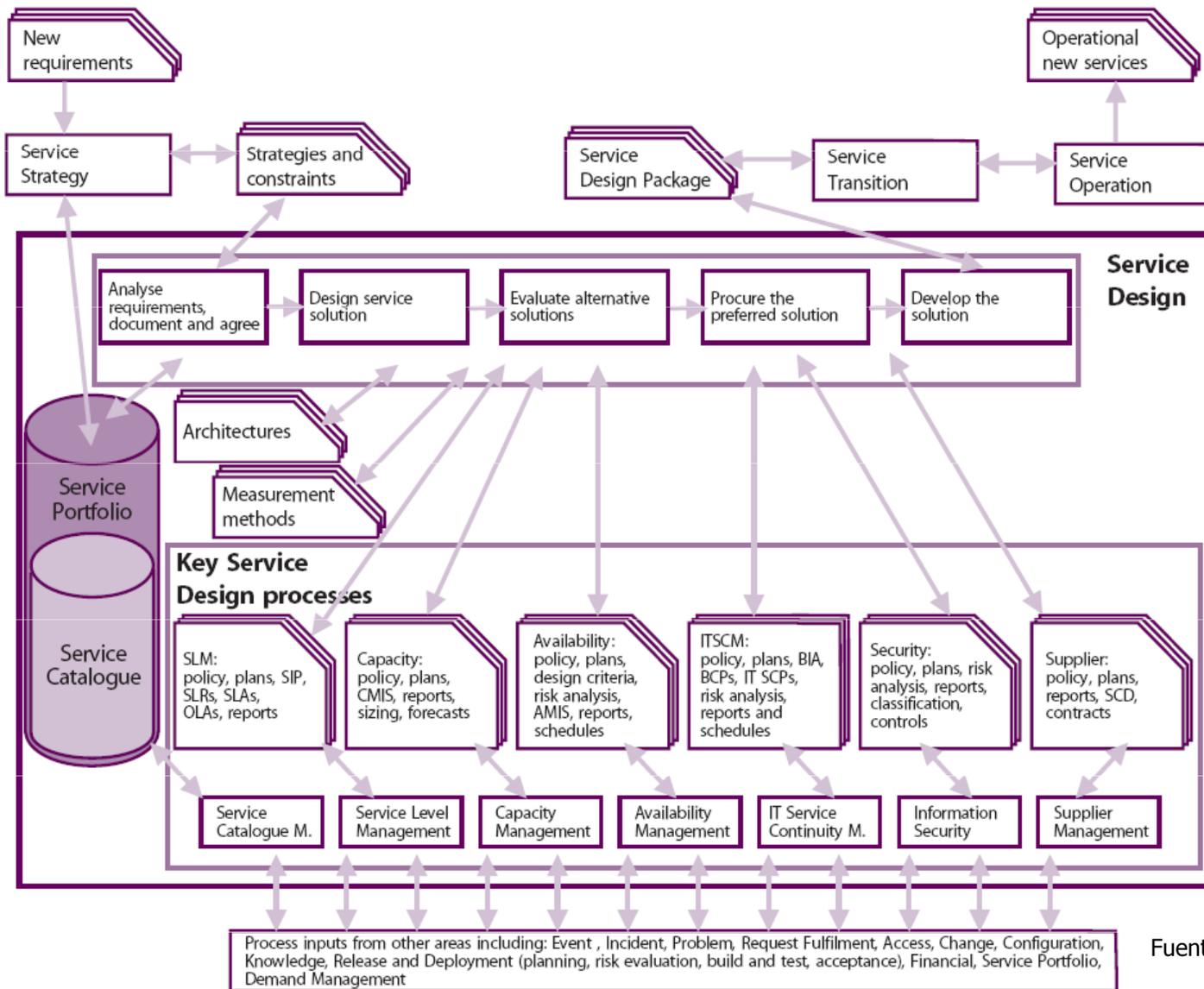
- **Estrategias de suministro del Servicio**

- Insourcing
- Outsourcing
- Co-Sourcing (combinación de Insourcing y Outsourcing)
- Socios o multi-sourcing (sociedad formal entre varios proveedores de servicio)
- Business Process Outsourcing (BPO)
- Proveedor de Servicios de Aplicación
- Knowledge Process Outsourcing (KPO) (expertos en procesos y además en el negocio)

Contenidos

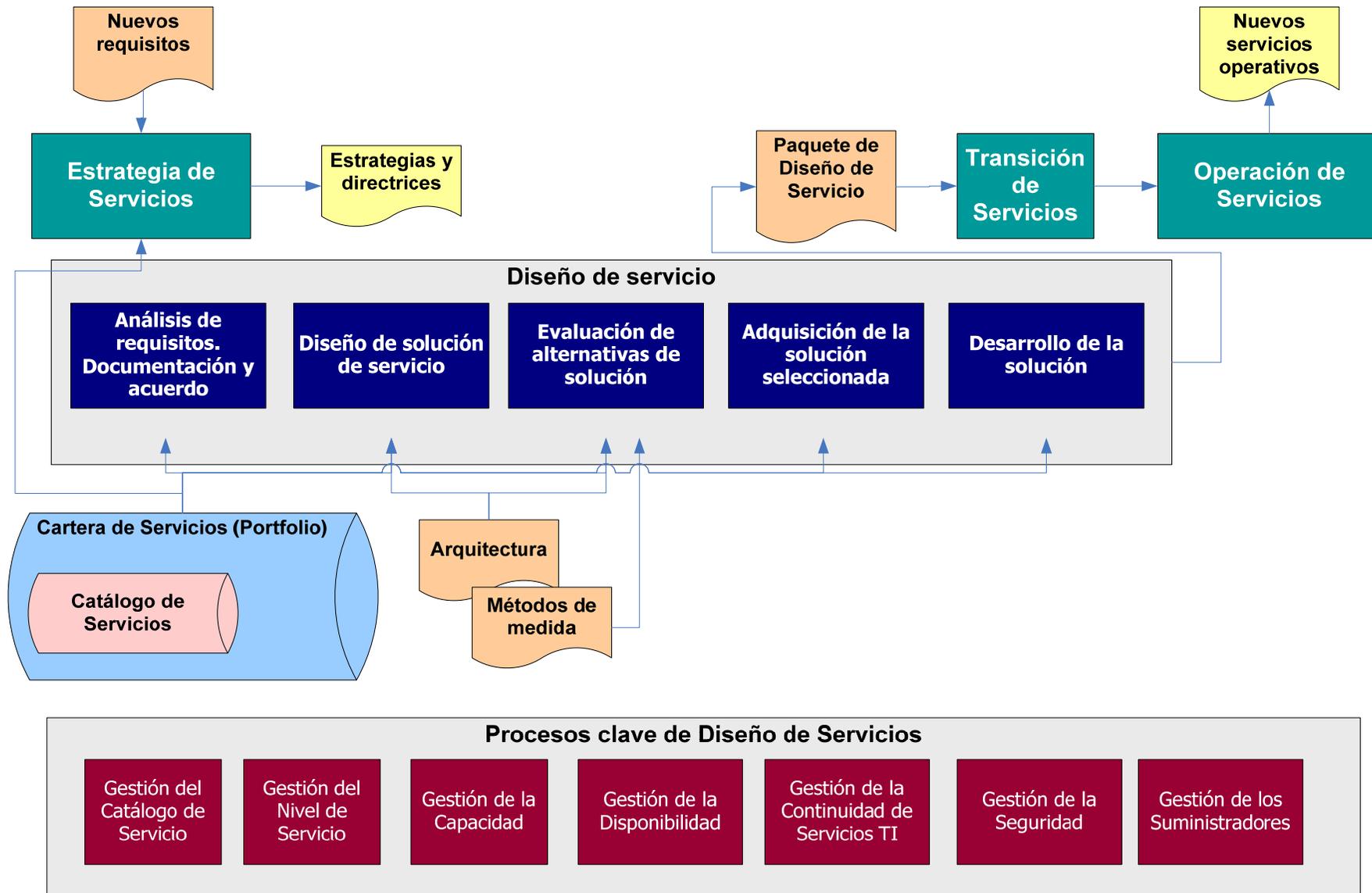
- 1. Introducción y Fundamentos**
 - 1.1 Introducción**
 - 1.2 Fundamentos del Diseño del Servicio**
- 2. Principio del Diseño del Servicio**
 - 2.1 Composición de los Servicios**
 - 2.2 Conceptos clave**
 - 2.3 Aspectos del Diseño**
 - 2.4 Actividades subsiguientes**
 - 2.5 Consideraciones adicionales**
 - 2.6 Modelos de Diseño de Servicios**
- 3. Procesos del Diseño de Servicios**
 - 3.1 Gestión del Catálogo de Servicios**
 - 3.2 Gestión del Nivel de Servicio**
 - 3.3 Gestión de Capacidad**
 - 3.4 Gestión de la Disponibilidad**
 - 3.5 Gestión de Continuidad de los Servicios de TI**
 - 3.6 Gestión de la Seguridad de la Información**
 - 3.7 Gestión de los Suministradores**
- 4. Actividades relacionadas con la tecnología**
- 5. Organización**
- 6. Consideraciones tecnológicas**
- 7. Implementación de Diseño de Servicios**
- 8. Retos, factores críticos de éxito y riesgos**

3. Procesos del Diseño del Servicio Visión Global



Fuente: OGC ITILv3

3. Procesos del Diseño del Servicio Visión Global



3.1 Proceso de Gestión del Catálogo de Servicios

ENTRADAS

Cartera de Servicios (Portfolio)

Información de negocio .
Procesos de negocio y dependencias con los servicios TI

Nuevos requisitos .
RFCs

Dependencias entre los servicios TI y los componentes (CMS)

ACTIVIDADES

Acordar y documentar una definición de los servicios con las partes interesadas

Elaborar y mantener el Catálogo de Servicios de Negocio

Elaborar y mantener el Catálogo de Servicios Técnico

SALIDAS

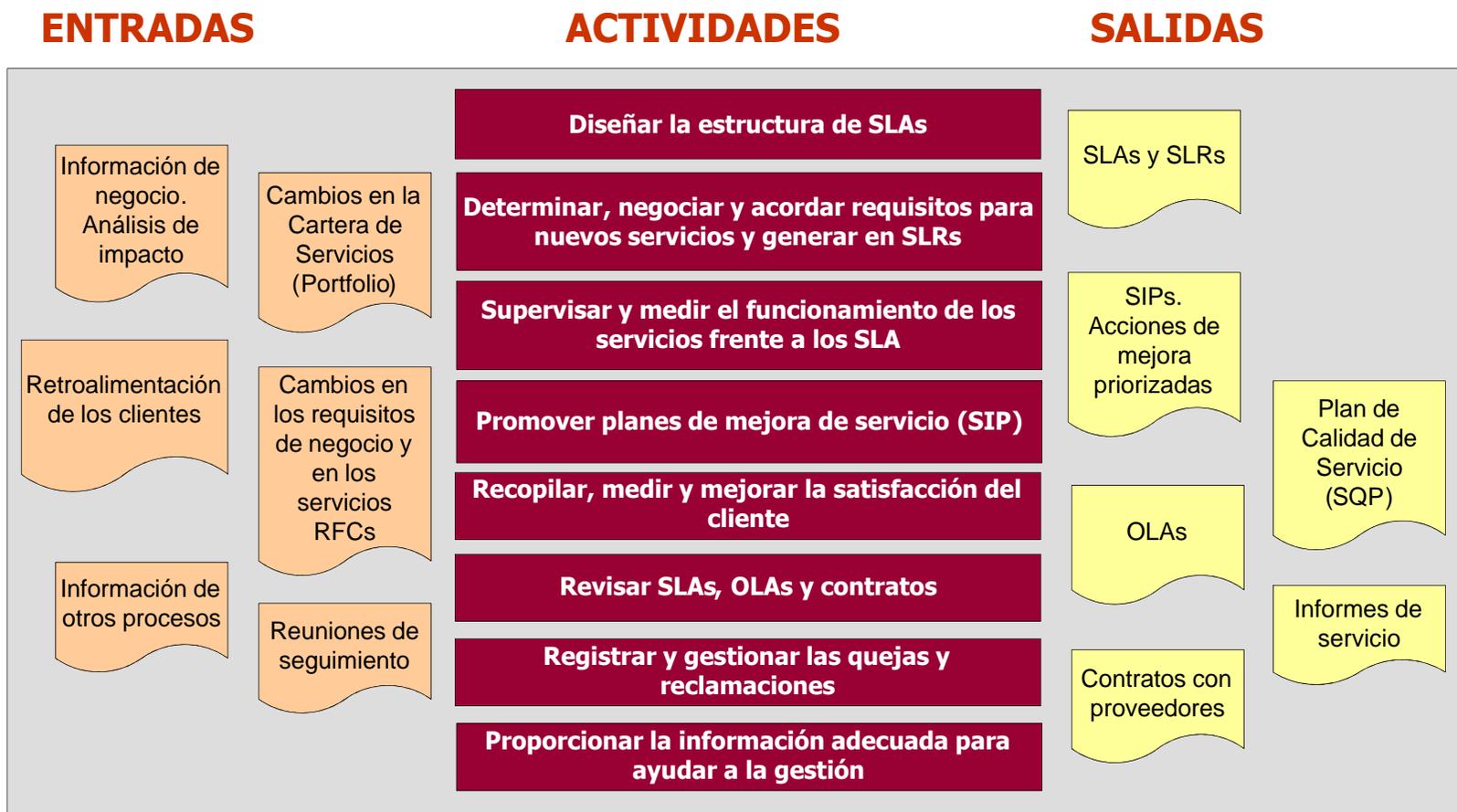
Cartera de Servicios actualizada

Estados ,
interfases y dependencias

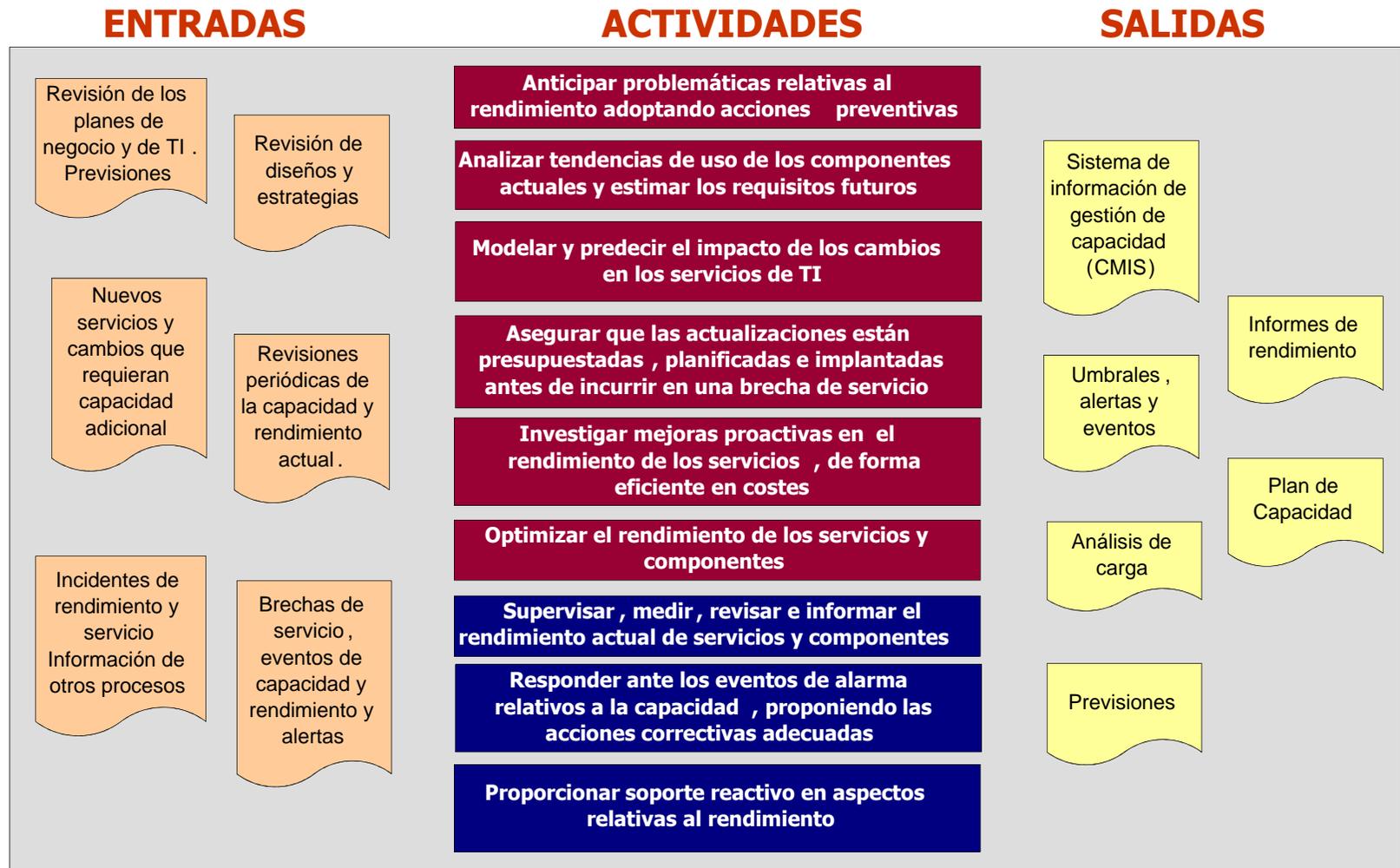
Catálogo de Servicios de Negocio

Catálogo de Servicios Técnico

3.2 Proceso de Gestión del Nivel de Servicio



3.3 Proceso de Gestión de la Capacidad

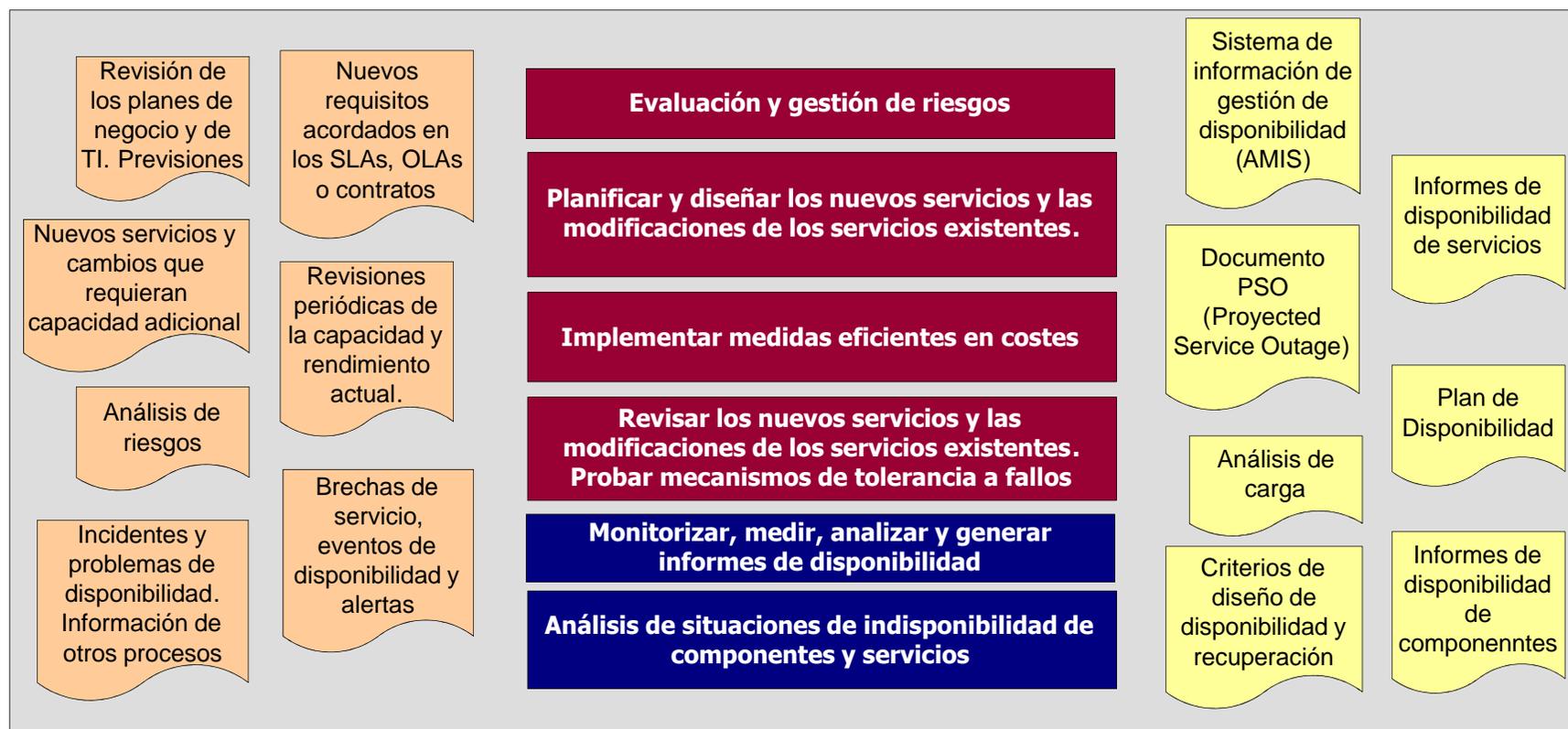


3.4 Proceso de Gestión de la Disponibilidad

ENTRADAS

ACTIVIDADES

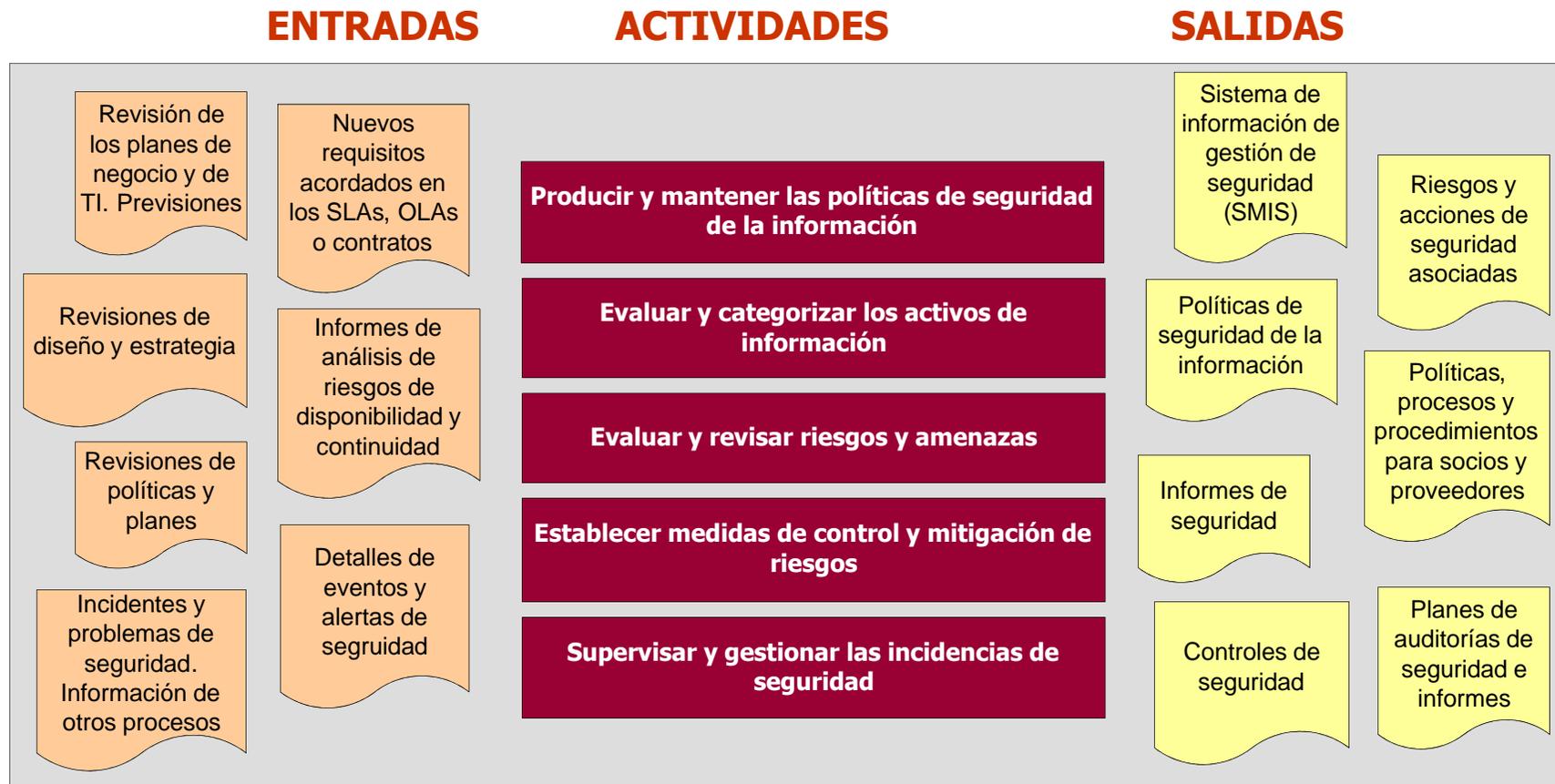
SALIDAS



3.5 Proceso de Gestión de la Continuidad de Servicios TI



3.6 Proceso de Gestión de la Seguridad de Servicios TI

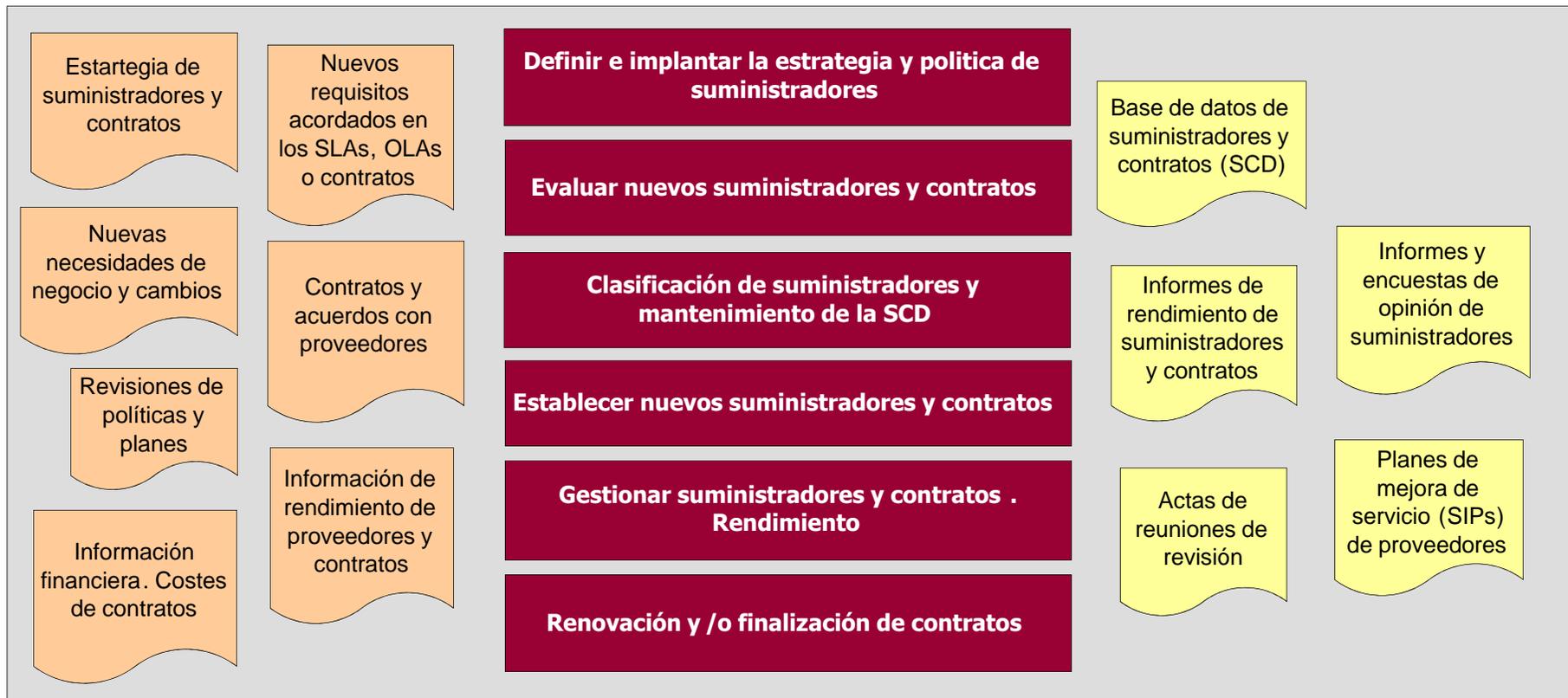


3.7 Proceso de Gestión de Suministradores

ENTRADAS

ACTIVIDADES

SALIDAS





Gracias por su atención

Fin

itSMF
ESPAÑA

"Compartiendo Conocimiento"