

La Oficina de Gestión de Servicios (SMO) y el Cloud Computing

itSMF - Grupo de Trabajo Cloud Computing

Victor M. Fernandez Gomez

Javier Barrientos Posada

Juan Carlos Esquivias Diaz

- ❑ Agenda
 - ❑ Organizaciones IT
 - ❑ ¿Que es una SMO?
 - ❑ Gestión Cloud Computing
 - ❑ Gobierno Cloud Computing
 - ❑ Conclusiones

- ❑ Agenda
 - ❑ Organizaciones IT
 - ❑ ¿Que es una SMO?
 - ❑ Gestión Cloud Computing
 - ❑ Gobierno Cloud Computing
 - ❑ Conclusiones

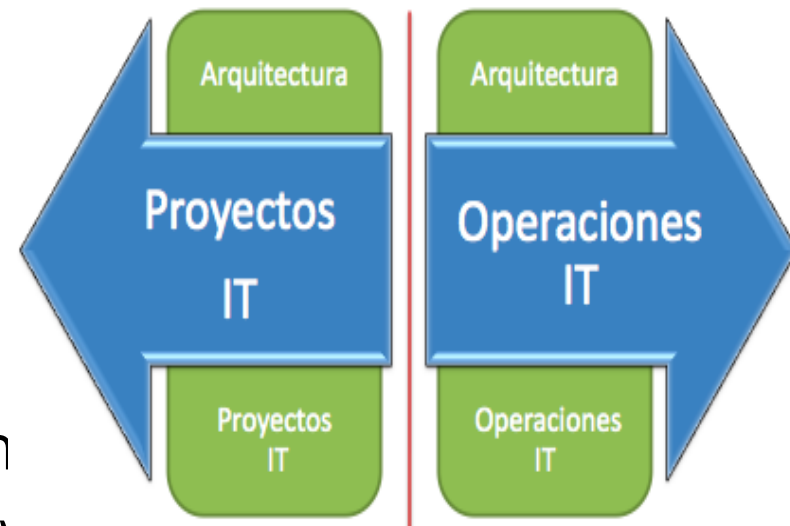
De forma tradicional y bajo un modelo ya superado, las **Organizaciones IT**, se han venido dirigiendo en mayor o menor medida fundamentalmente en base a dos tipos de departamentos de forma divergente y poco coherente:

- **Proyectos IT**

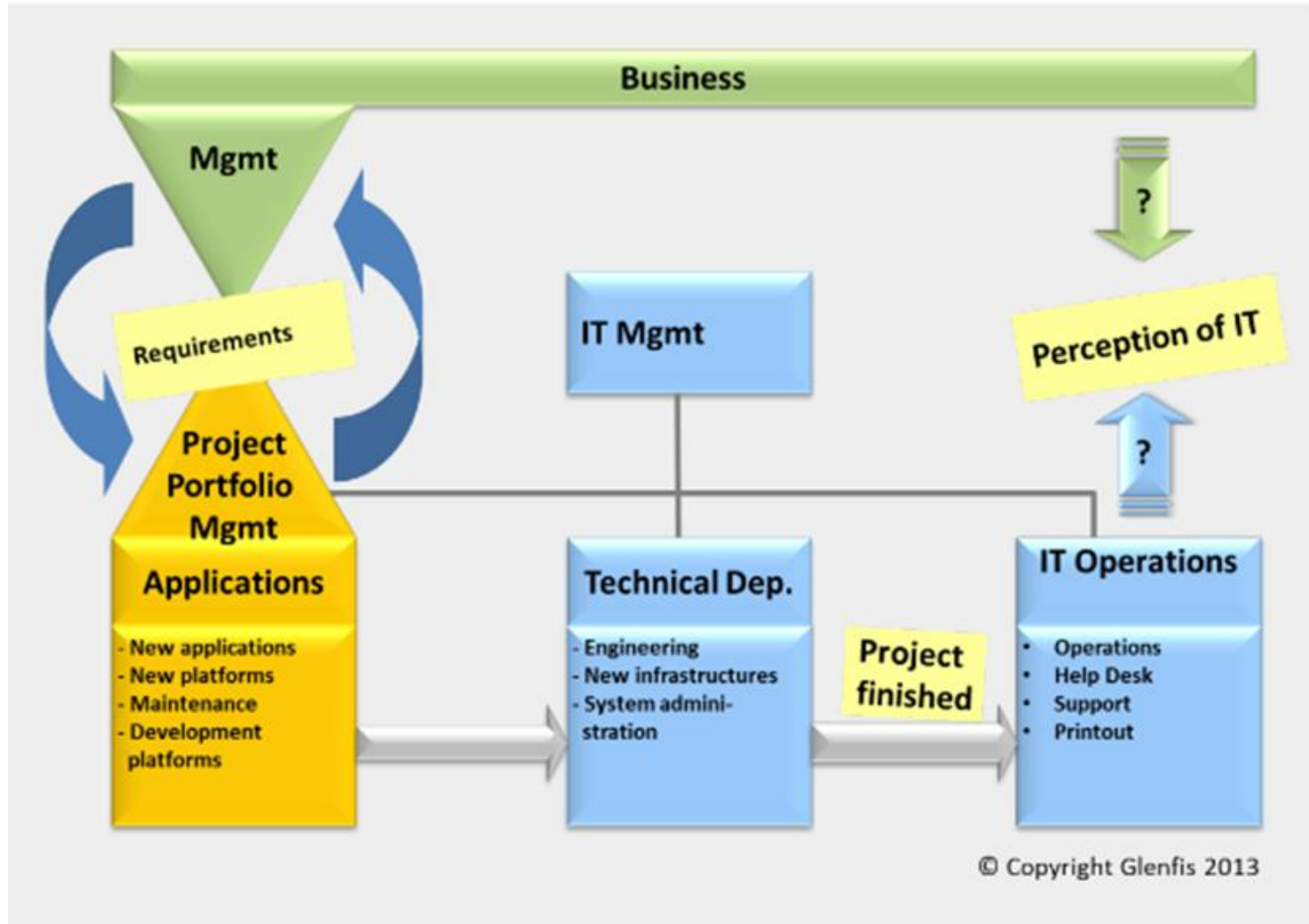
Gestión de Proyectos
(Alto valor y alto riesgo)

- **Operaciones IT**

Gestión de la Producción
(Bajo valor y bajo riesgo)



VIII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

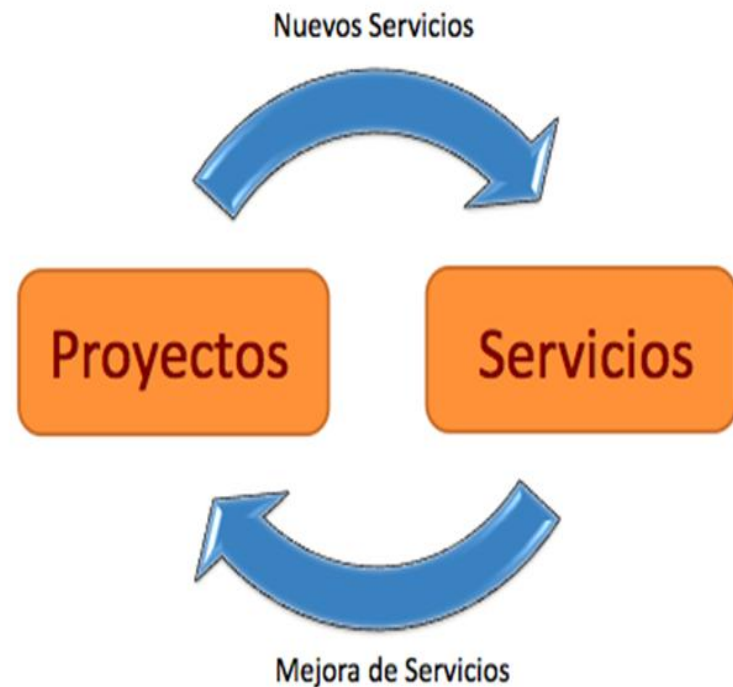


Organización IT tradicional sin Gestión de Servicios TIC
(orientada al usuario)

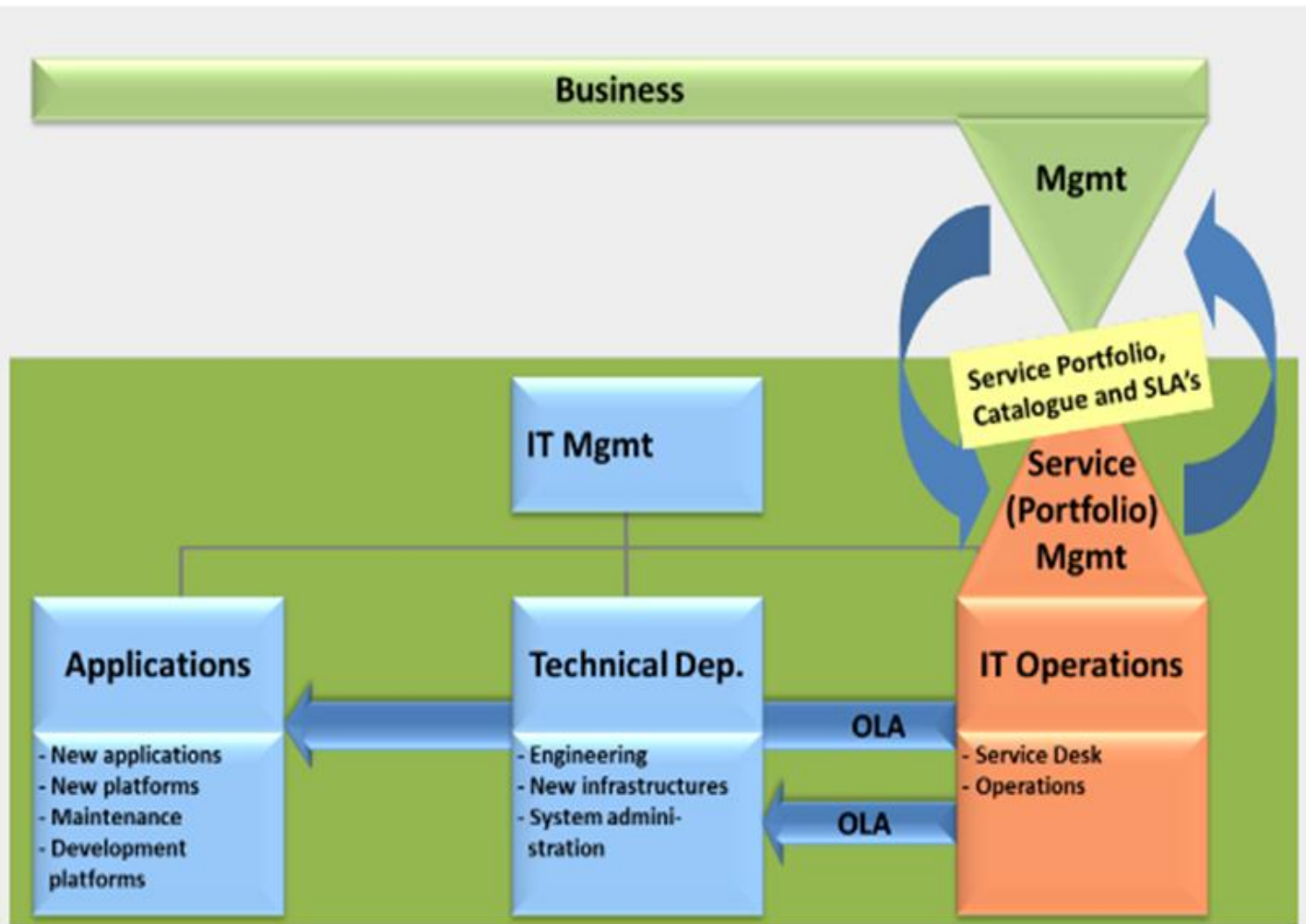
VIII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

Con la llegada de las buenas prácticas y normativas de la Gestión de Servicios IT, este modelo tradicional cambia y evoluciona hacia un nuevo modelo basado en la Gestión de Servicios TIC en su totalidad de extremo a extremo.

Los **Servicios** demandan **Proyectos** que los mejoren y los **Proyectos** pasan a ser nuevos **Servicios** de forma convergente y coherente



VIII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

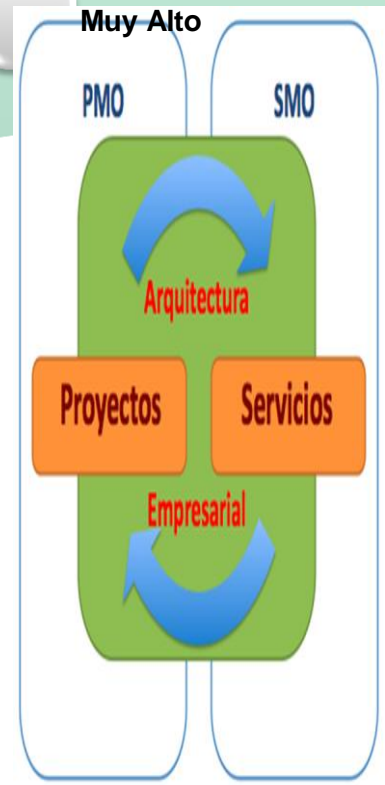
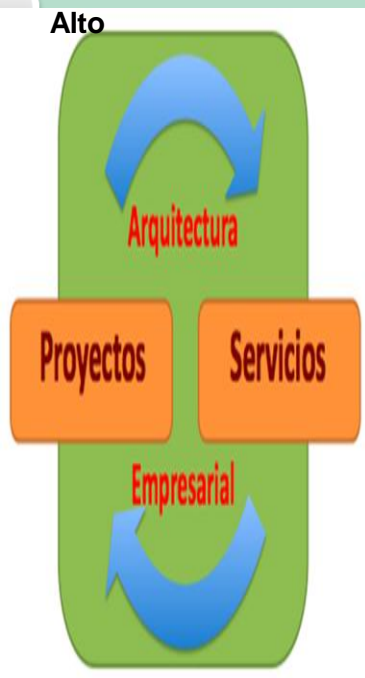
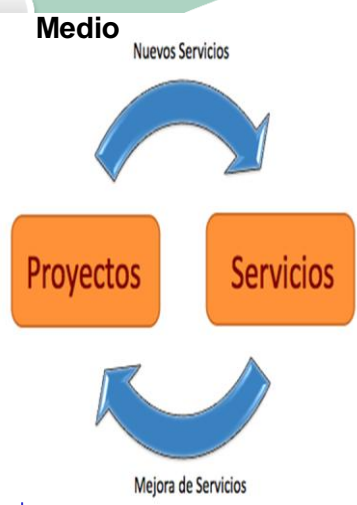


© Copyright Glenfis 2013

Nueva Organización IT con Gestión de Servicios TIC
(orientada a Servicios)

VIII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

Evolución de la madurez de las Organizaciones IT orientadas a Servicios



Gestión conjunta de Proyectos y Servicios

- ❑ Agenda
 - ❑ Organizaciones IT
 - ❑ ¿Que es una SMO?
 - ❑ Gestión Cloud Computing
 - ❑ Gobierno Cloud Computing
 - ❑ Conclusiones

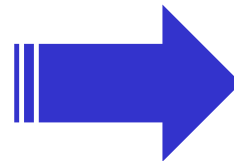
VIII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

Funciones:

- Estrategia y Diseño de los Servicios TIC para que entreguen valor a Negocio
- Relación con Negocio
- Gestión del Catalogo de Servicios
- Gestión y Gobierno de los procesos, marcos, metodologías y estándares IT

<http://www.itsmf.es>

Canal de Ponencias



The poster features a silhouette of a city skyline with a rainbow arching over it. The text on the poster includes the logos for itSMF ESPAÑA and ISACA Madrid Chapter, the dates 24 y 25 Octubre 2011, the event title itgsmVISION11, and the event details: VI Congreso Nacional and Jornadas Técnicas 2011. The tagline 'Integrándonos con el negocio' is written in a script font. The main title of the session is 'Service Management Office: De la teoría a la práctica', presented by Teresa Lucio-Nieto. The session code is [SB.05-GE] and the Customer Care Associates logo is in the bottom right corner.

itSMF
ESPAÑA

24 y 25 Octubre 2011

itgsmVISION11

VI Congreso Nacional Jornadas Técnicas 2011

Integrándonos con el negocio

**Service Management Office:
De la teoría a la práctica**

Teresa Lucio-Nieto

Sesión: [SB.05-GE]

Customer Care
ASSOCIATES



Responsabilidades:

- Mantiene la Estrategia del Catálogo de Servicios alineado con Negocio
- Define y formaliza los procesos que hacen posible la Transición y la Operación de los Servicios
- Define y formaliza los procesos que hacen posible la Mejora Continua
- Define las políticas de Calidad de los Servicios (nuevos y existentes)
- Define el Seguimiento de la Gestión de Servicios (KPIs y KGIs)

Agenda

Organizaciones IT

¿Que es una SMO?

Gestión del Cloud Computing

Gobierno del Cloud Computing

Conclusiones

Retos:

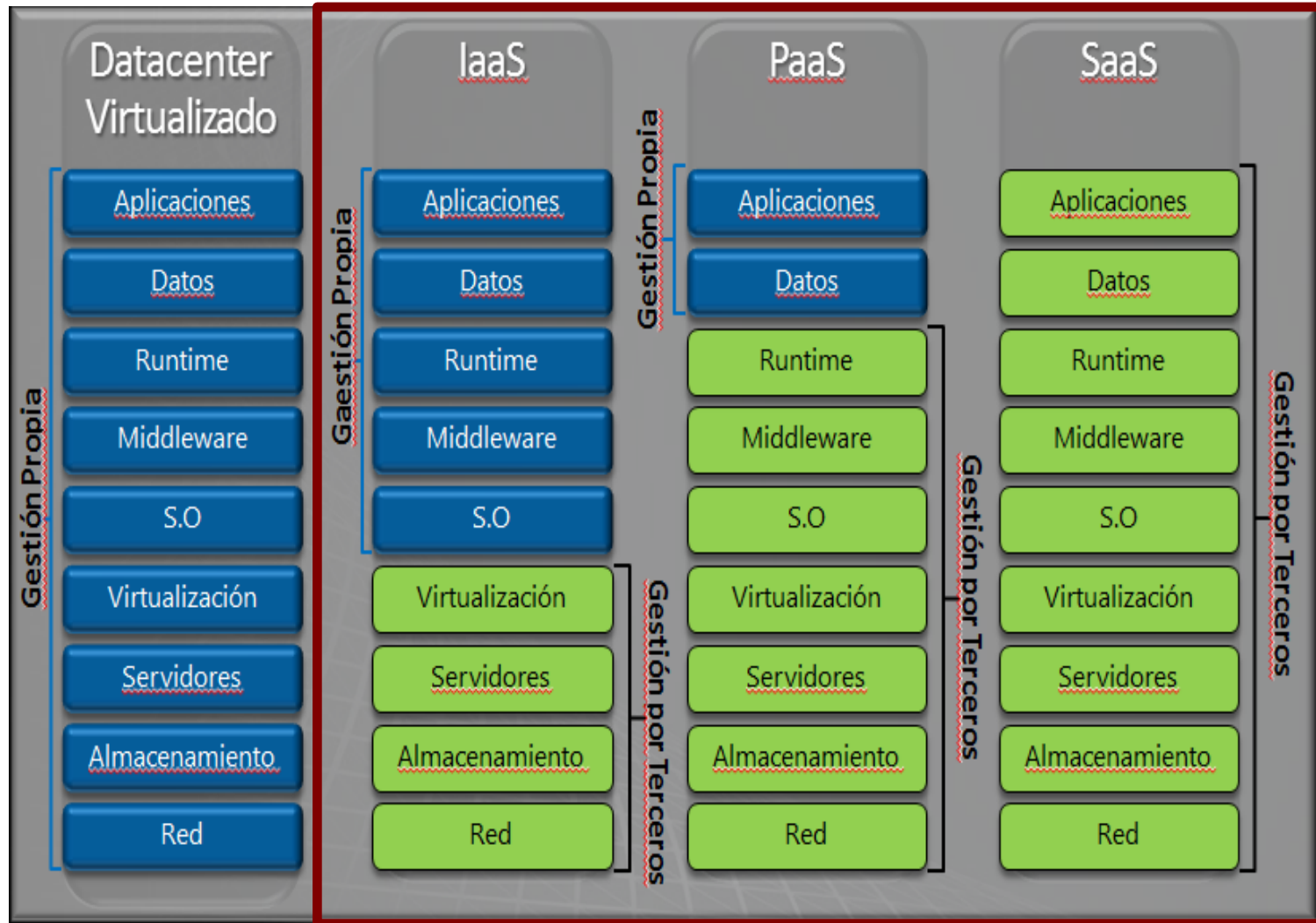
Siendo el Cloud Computing un nuevo modelo de Negocio (lado del proveedor) y una nueva forma de entregar Servicios TIC (lado de la Organización IT cliente), en cualquiera de sus modalidades (SaaS, PaaS e IaaS) y tipologías (pública, privada o híbrida), el verdadero reto reside en la:

“Gestión propia”

versus

“Gestión por terceros”

VIII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio de TI



Diferencia entre un Datacenter virtualizado y las modalidades del Cloud Computing

En el caso que una **organización IT** opte de forma parcial o total por cualquier modelo bajo la tipología de nube publica, la organización IT tiene que asegurarse previamente que los procesos se están definiendo y gestionando adecuadamente antes de plantearse nada (*).

Esto quiere decir, que los procesos de gestión de servicios y gobierno IT se encuentran al menos en un nivel de madurez "Definido" dentro del modelo de madurez que define COBIT en cualquiera de sus versiones v4/5.

VIII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio de TI



Niveles de madurez según COBIT

VIII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

Por tanto, la Oficina de Gestión de Servicios (SMO), cobra especial relevancia y peso específico en la **organización IT**, como garantía que esos procesos (*) existen, están correctamente definidos y se están ejecutando adecuadamente y por tanto el nivel de madurez en la gestión de servicios y gobierno IT es el adecuado (Definido) a fin de poder aplicar las contramedidas correspondientes mucho antes que se realice la contratación de esta modalidad y tipología del Cloud Computing a un determinado proveedor de servicios.

VIII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

Proceso	Mandatorios en la Nube
Generacion de Estrategia de Servicios	Desarrollar una estrategia de "sourcing"
Gestion del Catalogo de Servicios	Definición de un "paquete de servicios" (utilidad y garantía) como requisitos de alto nivel de servicios cloud
Gestion de Proveedores	Fundamentos de Gobierno para el completo proceso de selección de proveedores
Gestion de los Niveles de Servicio	Definición y gobernabilidad sobre la estructura de todos los requisitos de servicio importantes como la base para el proceso de selección
Gestion de la Disponibilidad	Definición y Gobierno sobre los SLAs relacionados con la Disponibilidad
Gestion de la Capacidad	Definición y Gobierno sobre los SLAs relacionados con la Capacidad
Gestion de la Continuidad	Definición y Gobierno sobre la estructura de todos los requisitos relacionados con la continuidad
Seguridad de la Información	Definición y Gobierno sobre la estructura de todos los requisitos en materia de seguridad de la información
Evaluacion	Apoyo a la estructura del proceso de "Due Diligence" y procesos con el Proveedor de Servicios
Gestion de Cambios	Estructura de Gobierno del Proceso de Transición
Gestion del Conocimiento	Proporcionar estructura y gobierno a través de la transferencia de conocimientos y requisitos de conocimientos para el usuario final, las organizaciones de apoyo y el proveedor de servicios
Validacion y Pruebas	Estructura y gobierno para todas las actividades de pruebas relacionadas con la transición
Gestion de Accesos	Estructura y Gobierno para el concepto de acceso a la nube y su ejecución
Gestion de Incidencias	Garantizar la definición y configuración de la Gestión de Incidentes de extremo a extremo entre clientes de la nube, TI internos y los proveedores de servicios

Procesos mandatorios antes de plantearse el Cloud Computing (*)

Para que el Cloud Computing tenga éxito no debería enfocarse a partir de una determinada tecnología, debería comenzar con una visión clara de gestión de servicios como disciplina de gestión de alto nivel dentro de las **organizaciones IT.**

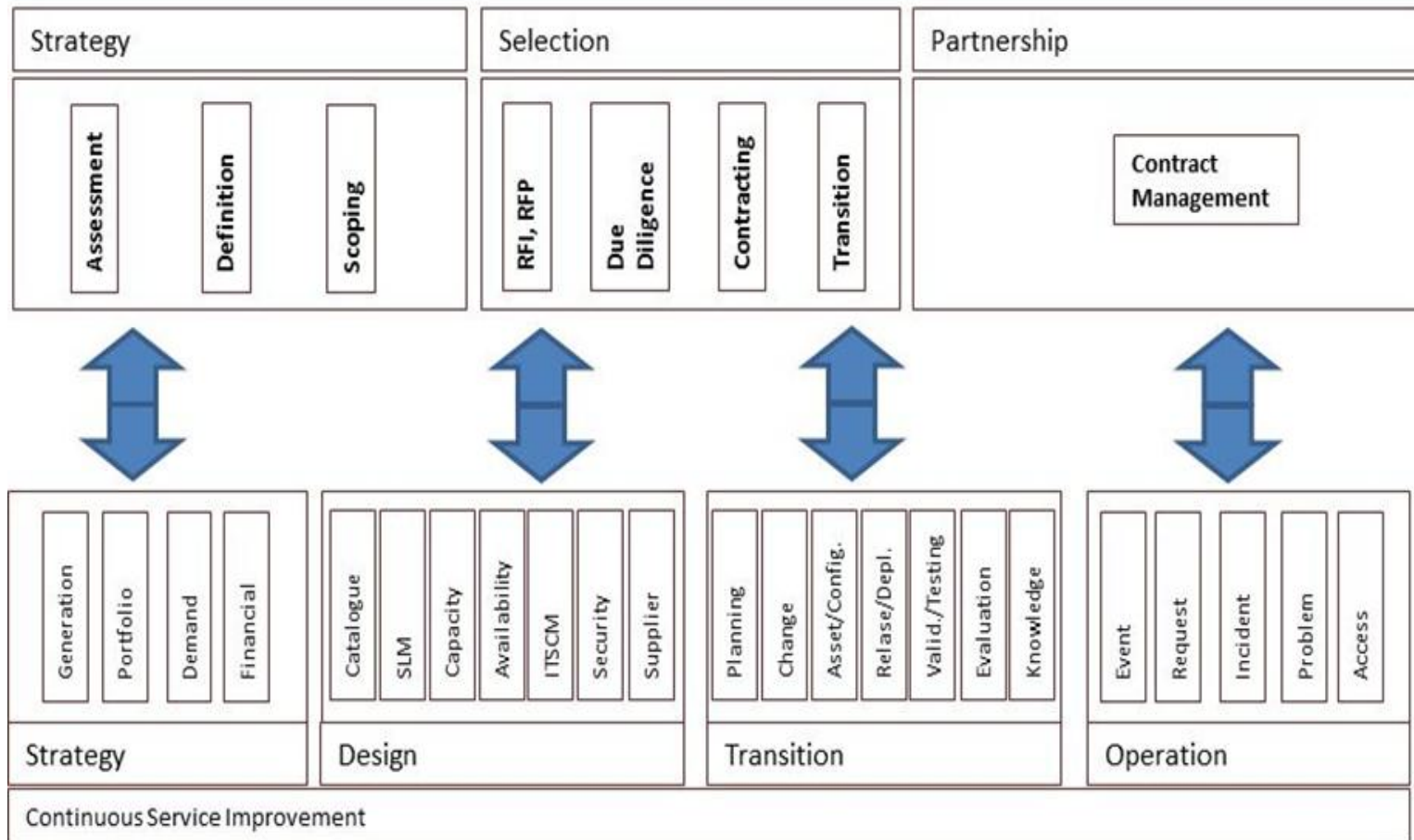
Se necesitan dos aspectos para abordar el Cloud Computing con éxito:

- **Gestión del ciclo de vida de los servicios**
- **Gestión del ciclo de vida del “sourcing”**

- **Gestión del ciclo de vida de los servicios** y sus procesos, comenzando con la Estrategia del Servicio y la gestión del catálogo de servicios, lo que abarca Diseño del Servicio, Transición, Operación y Mejora Continua
- **Gestión del ciclo de vida del “sourcing”** y sus etapas de actividad, a partir de una estrategia de compras, lo que abarca la selección del proveedor de servicios, Transición, Operación y gestión del contrato

VIII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

Cloud Computing (Sourcing Lifecycle)



ITIL® (Service Lifecycle)

Mapeo de procesos del ciclo de vida de servicios y actividades del ciclo de vida del “sourcing”

VIII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

Seguridad y Confidencialidad
Protección de datos
Transferencia de datos
Legislación aplicable y Jurisdicción
Integridad y Disponibilidad
Propiedad Intelectual
Responsabilidad
Transferencia del control
Subcontratación
Rescisión del contrato
Resolución de conflictos
Auditabilidad
SLA (ANS)

¿Qué debe incluir un contrato Cloud Computing?

VIII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

La oficina de Gestión de Servicios (SMO) es la pieza indicada dentro de la organización IT para encargarse de estas responsabilidades, pivotan bajo la figura formal del **SLA (Service Level Agreement)**, siendo este el acuerdo entre la organización IT y el/los proveedor/es que cuantifica el servicio como aceptable del nivel de servicio contratado y aceptable desde la perspectiva de cliente.

El SLA debe tener por tanto al menos los siguientes componentes básicos, como son, las partes involucradas, la definición del servicio y las obligaciones.

VIII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

Definición: descripción detallada de las características del servicio.

- **Provisión:** tiempo transcurrido desde la firma del pedido o contrato hasta la entrega o puesta en marcha del servicio.

- **Disponibilidad:** es necesario que el SLA contemple la plataforma tecnológica, las comunicaciones y el soporte técnico.

- **Atención al cliente:** especifica el método que deberá seguir el cliente en caso de incidencias o consultas sobre el servicio. Es vital que el soporte técnico sea cualificado, eficiente y con atención 24/7.

- **Tiempo de respuesta:** compromiso del proveedor con respecto al tiempo mínimo para la resolución de incidencias.

- **Mantenimiento:** condiciones sobre la reparación de equipos y las posibles intervenciones que afecten al servicio de forma programada.

- **Penalizaciones:** garantías y compensaciones relativas al incumplimiento del nivel de servicio comprometido por parte del proveedor. Los **proveedores DaaS** de mayor reputación ofrecen un respaldo financiero a su acuerdo de servicios, que recompensará económicamente a los clientes en caso de interrupción del servicio.

- **Firmas:** sólo el 27,4% de los SLA incluyen las firmas necesarias para respaldar el cumplimiento de lo detallado en el documento, lo cual los convierte en SLAs informales. La firma oficial es el elemento clave que diferencia un SLA documentado de un SLA documentado y consensuado.

Aspectos mínimos que debe incluir un SLA

En el caso concreto de Cloud Computing, este **SLA** tiene que tener en cuenta además aspectos propios dentro de las obligaciones:

- Medición: medición de los parámetros de tiempo de ejecución de los recursos del proveedor de Cloud
- Evaluación de condiciones: obtener los resultados de la medición y evaluar los objetivos del nivel de servicio
- Gestión: Tomar acciones correctivas sobre la violación de los objetivos del nivel de servicio

- ❑ Agenda
 - ❑ Organizaciones IT
 - ❑ ¿Que es una SMO?
 - ❑ Gestión del Cloud Computing
 - ❑ Gobierno del Cloud Computing
 - ❑ Conclusiones

Objetivos:

- Integrar dentro del Cuadro de Mando de la organización IT los KPIs y KGIs que permitan y faciliten la toma de decisiones con respecto al Cloud Computing
- Valorizar los Servicios TIC (no solo alinearlos) con respecto a la sostenibilidad y los resultados de Negocio

El Cloud Computing no es un proyecto tecnológico mas, actualmente es un proyecto de transformación que implica ir de la mano para siempre a la organización IT y a Negocio



Ejemplo de Catalogo de Servicios TIC

VIII Congreso Académico Internacional en Gobierno y Gestión del Servicio de TI



Ejemplo de KPIs y KGIs del Catalogo de Servicios TIC

Agenda

Organizaciones IT

¿Que es una SMO?

Gestión del Cloud Computing

Gobierno del Cloud Computing

Conclusiones

Finalmente, como ya afirmó Gartner, para una adopción eficaz del Cloud Computing, las **organizaciones IT** deben acelerar los esfuerzos internos necesarios para desarrollar las capacidades de gestión de servicios, para que los desencadenantes y modelos de servicio disruptivos e innovadores, tales como el Cloud Computing y el “Everything as a Service” sean más fáciles de absorber y de responder.

Referencias

- From Project Portfolio to Service Portfolio Management

<http://blog.itil.org/2013/01/allgemein/from-project-portfolio-to-service-portfolio-management/>

- How to Build a Covert SMO

<http://www.plexent.com/blog/bid/90646/How-to-Build-a-Covert-SMO>

- 8 Steps to Implementing a Service Management Office (SMO)

<http://www.plexent.com/blog/bid/56320/8-Steps-to-Implementing-a-Service-Management-Office-SMO>

- Impacto del Cloud Computing en la Entrega del Servicio y en sus respectivos SLA

<http://www.brighttalk.com/webcast/8103/55857>

- Impacto del Cloud Computing en la Gestión de Servicios TIC

<http://www.brighttalk.com/webcast/8103/55855>

Muchas gracias