

A white outline of a laptop is centered within a dark blue circle. The laptop's screen displays the text 'CLASES VIRTUALES' in white, uppercase, serif font. The laptop's base is also outlined in white, with a small rectangular cutout in the center and a thin horizontal line on the right side.

CLASES
VIRTUALES

DOCENTE: CALEB LOPEZ

TECNOLOGIA Y DESARROLLO DE SOFTWARE



GESTION DE SERVICIOS

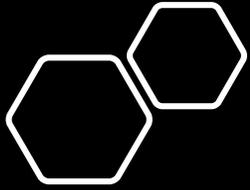


ENFOQUE DEL TEMA

En esta ocasión nos introduciremos en la temática de gestión de servicios en las TI (Tecnologías de la información).

Conoceremos acerca de la Norma ISO 20000, el ANS (Acuerdo de Nivel De Servicio) y además la relación que existe entre ITIL V3 y la Norma ISO 20000.





SUBTEMAS

- Sistema de gestión de servicios
- SLA o ANS
- Norma ISO 20000
- Relacion entre ITIL V3 y la Norma ISO 20000.



GESTION DE SERVICIOS



SISTEMA DE GESTION DE SERVICIOS

Concepto:

Es un conjunto de lineamientos a tomar por una empresa en la organización y planificación de mejora de sus servicios tecnológicos, en este se brinda mayor calidad y atención a los usuarios, un ejemplo de ello, son los servicios en la nube.

La Norma ISO 20000, aclara esos puntos de aplicación. En las empresas de desarrollo no solo se toma en cuenta un servicio del que brindan, se prioriza la gestión de toda la atención que brindaran a sus usuarios.





ANS – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Concepto:

Se define como el contrato que se hara con el cliente, en el, se especifican todos aquellos acuerdos realistas, los cuales seran de mucha importancia en el servicio que la empresa brindara a sus usuarios, por tal razon se debe razonar con el cliente los puntos o clausulas a colocar en el mismo.



NORMA ISO 20000

Concepto:

Esta norma es certificable, y se obtiene mediante la excelente gestión de servicios de calidad.

Aplicación:

Las empresas elaboran sus planes de gestión de calidad en sus servicios, implementan estrategias de planificación e implementación de las mismas.





RELACION DE ITIL V3 Y NORMA ISO 20000

Ambos estándares se centran en priorizar la gestión de calidad en los servicios de las TI, estos dan las pautas de implementación, la forma adecuada de brindar la atención a cada uno de los usuarios de el servicio de cada empresa tecnológica.





CONCLUSION DEL TEMA

Aprendimos los conceptos básicos para profundizar en la certificación de la Norma ISO 20000, además obtuvimos como aprendizaje el tomar en cuenta los planes de gestión de servicios, establecimiento de acuerdos reales con el cliente, el cual puede ser otra empresa u usuario interesado en nuestros servicios.





CLASES
VIRTUALES

DOCENTE: CALEB LOPEZ

TECNOLOGIA Y DESARROLLO DE SOFTWARE