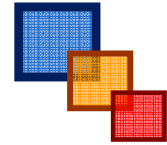


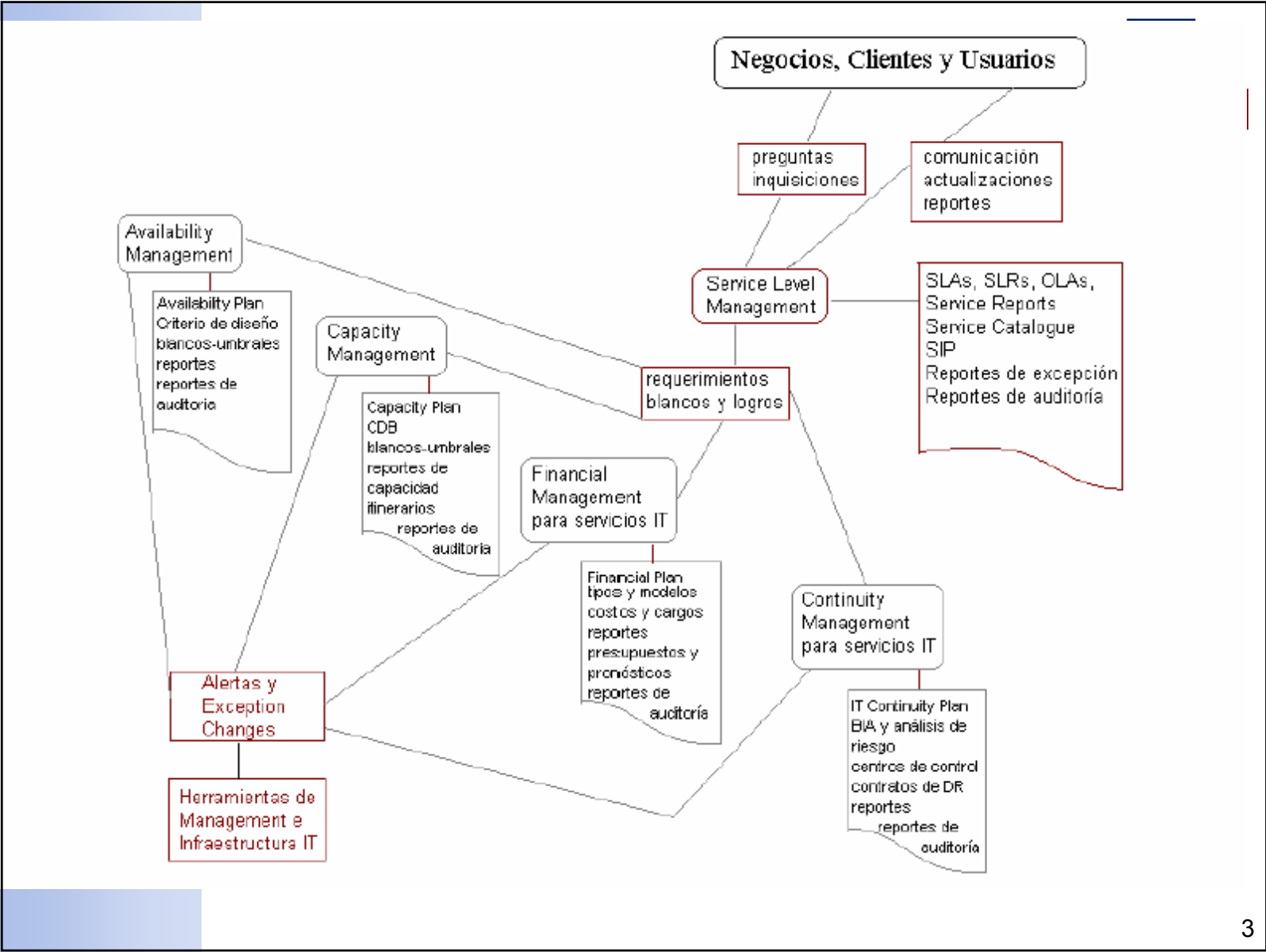
La Administración de Servicios ITIL

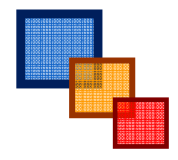


Noviembre, 2006



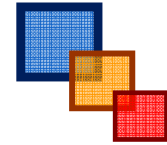
SERVICE DELIVERY





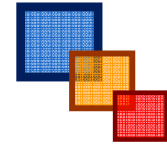
1.- ADMINISTRACION FINANCIERA PARA LOS SERVICIOS DE IT

1.- ADMINISTRACION FINANCIERA IT



OBJETIVO

- Proveer una guía de costo-efectivo de los activos y recursos de IT, utilizados en la provisión de los servicios de IT.
- Establecer cuanto nos cuestan los servicios de IT
- Tener la capacidad de entregar cuentas por todo el gasto en servicios de IT y atribuir estos costos a los servicios que se entregan a los clientes.
- Aconsejar en las decisiones gerenciales sobre inversión de IT



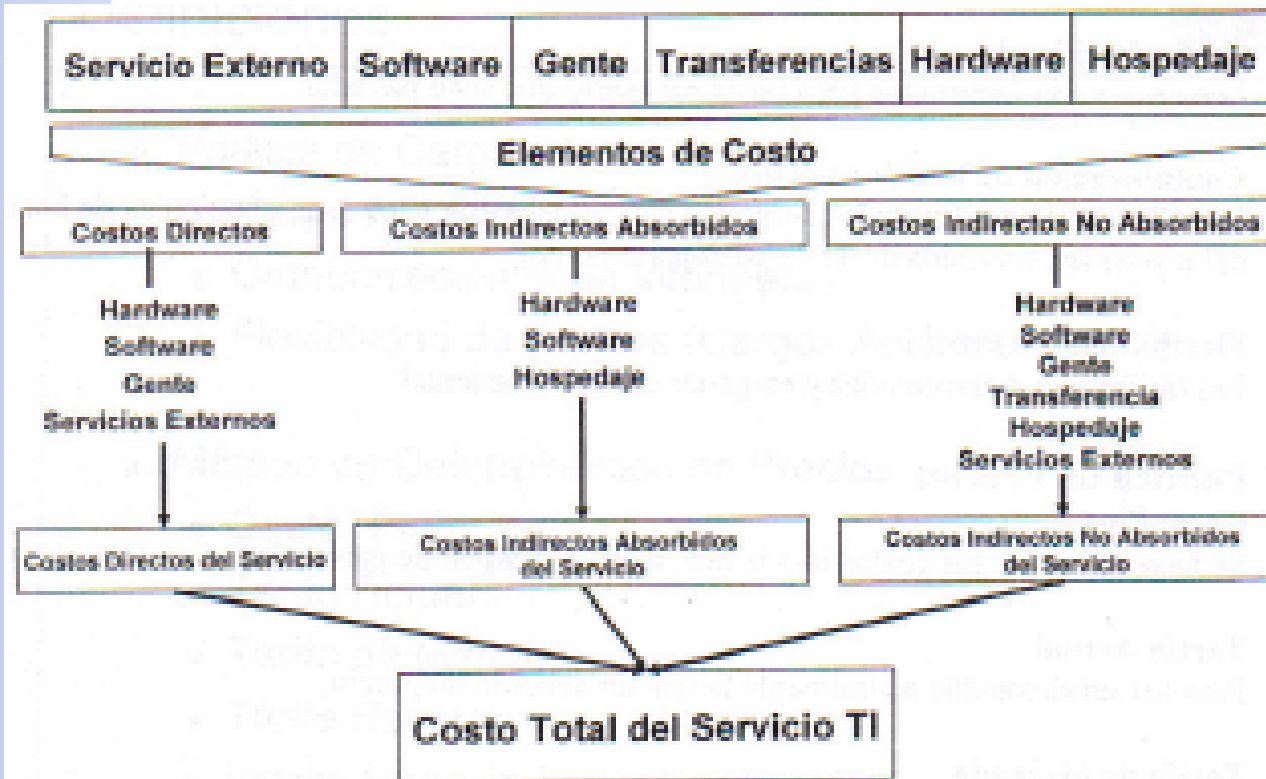
1.- ADMINISTRACION FINANCIERA IT

DEFINICIONES

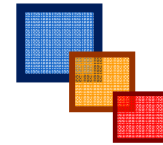
- ❑ MODELO DE COSTOS
 - ❖ Marco de trabajo usado para registrar y asignar costos
- ❑ TIPOS DE COSTOS
 - ❖ Se usan para categorizar costos dentro de un modelo
- ❑ ELEMENTOS DE COSTOS
 - ❖ Se usan para dividir los tipos de costos
- ❑ CATEGORIA DE COSTOS
 - ❖ Costos de Capital u operación
 - ❖ Costos Directos o indirectos
 - ❖ Costos fijos o variables

1.- ADMINISTRACION FINANCIERA IT

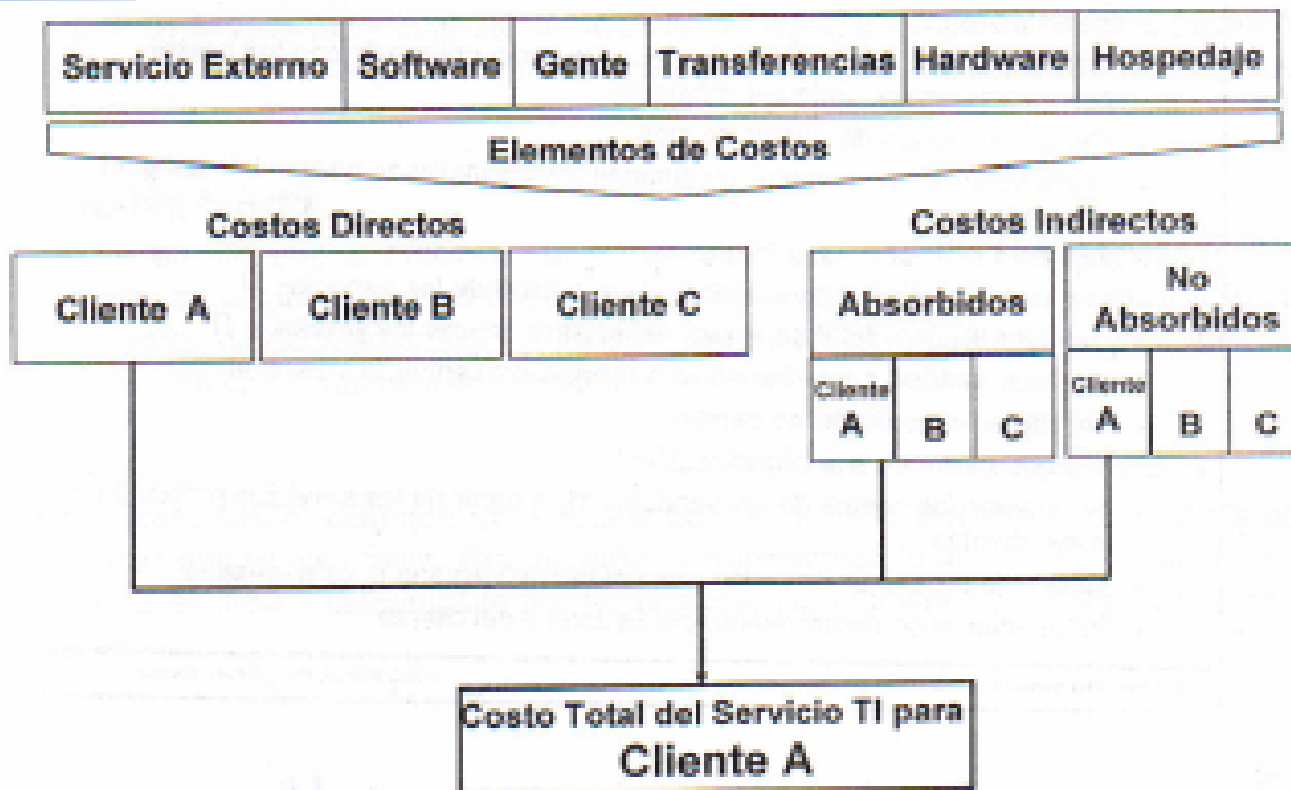
MODELO DE COSTOS – POR SERVICIO

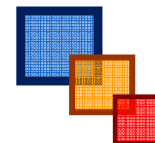


1.- ADMINISTRACION FINANCIERA IT



MODELO DE COSTOS – POR CLIENTE

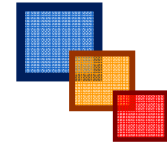




1.- ADMINISTRACION FINANCIERA IT

ACTIVIDADES

- ELABORACION DE PRESUPUESTO, permite:
 - ❖ Predecir cuanto dinero se necesita para suministrar los servicios IT durante cierto período
 - ❖ Garantizar que los gastos actuales se puedan comparar con los gastos pronosticados
 - ❖ Reducir el riesgo de gastar mas
 - ❖ Garantizar que se encuentren disponibles los ingresos para cubrir los gastos pronosticados

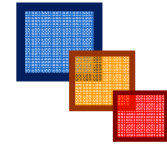


1.- ADMINISTRACION FINANCIERA IT

ACTIVIDADES

- ❑ LA CONTABILIDAD IT, permite:
 - ❖ Dar cuenta del dinero gastado en la provisión de los servicios IT
 - ❖ Calcular el costo total de la propiedad para brindar los servicios IT
 - ❖ Realizar análisis costo-beneficio o rendimiento sobre la inversión
 - ❖ Identificar el costo de los cambios.

1.- ADMINISTRACION FINANCIERA IT

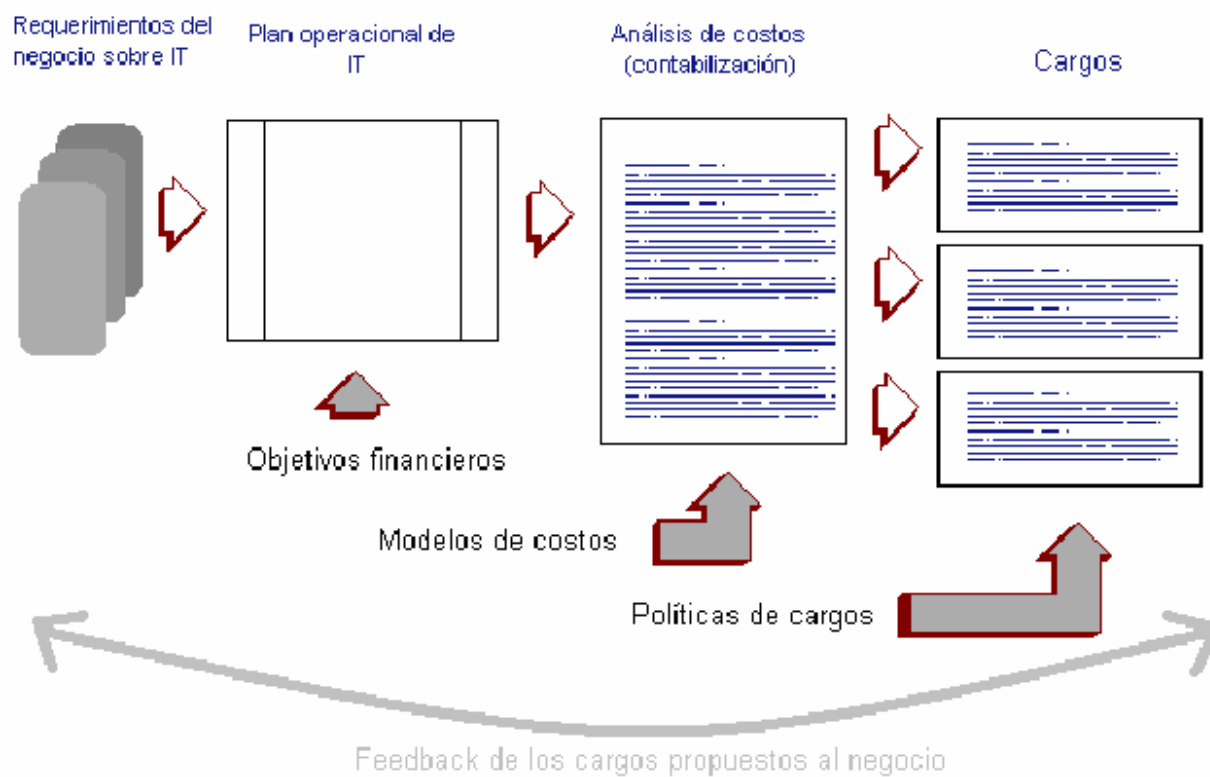


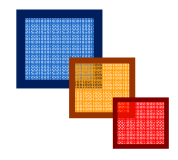
ACTIVIDADES

- ❑ LOS CARGOS IT, permiten:
 - ❖ Recuperar los costos de los servicios de IT, a partir de los servicios proporcionados a los clientes.
 - ❖ Operar la organización como una unidad de negocio
 - ❖ Influenciar el comportamiento del usuarios y del cliente.

1.- ADMINISTRACION FINANCIERA IT

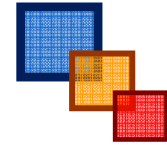
CICLO FINANCIERO DE IT





2.- ADMINISTRACION DE LA DISPONIBILIDAD

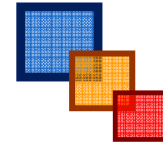
2.- ADMINISTRACION DE LA DISPONIBILIDAD



OBJETIVO

- ❑ Optimizar la capacidad de los Infraestructura de IT, los servicios y el soporte a la organización para ofrecer un nivel de disponibilidad sostenido, de costo adecuado y que permita al negocio satisfacer sus objetivos.
- ❑ “Optimizar la capacidad de TI para ofrecer un nivel de disponibilidad sostenido”

2.- ADMINISTRACION DE LA DISPONIBILIDAD



DEFINICIONES

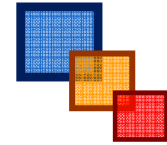
DISPONIBILIDAD

- ❖ La habilidad de un servicio IT para desarrollar su función requerida en el momento indicado o durante el período indicado

CONFIABILIDAD

- ❖ Libre de fallas operativas, La confiabilidad de todo un servicio IT está determinada por la confiabilidad de cada componente IT que entrega el servicio.

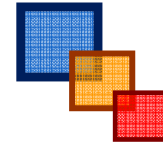
2.- ADMINISTRACION DE LA DISPONIBILIDAD



DEFINICIONES

- ❑ CAPACIDAD DE MANTENIMIENTO (INTERNO)
 - ❖ La habilidad de un componente de la Infraestructura de IT para ser retenido o restaurado hacia un estado de operación
- ❑ CAPACIDAD DE SERVICIOS (EXTERNO)
 - ❖ Describe los acuerdo contractuales con proveedores para asegurar la disponibilidad, la confiabilidad y el mantenimiento
- ❑ FLEXIBILIDAD
 - ❖ La capacidad de un servicio IT para permitir la operación continua de IT a pesar de una falla de uno o mas sub-sistemas.

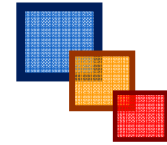
2.- ADMINISTRACION DE LA DISPONIBILIDAD



DEFINICIONES

- ❑ FUNCION VITAL DEL NEGOCIO (VBF)
 - ❖ Es el elemento de un proceso de negocio considerado como crítico, algunas funciones son mas vitales
- ❑ AMDB
 - ❖ Base de datos de Administración de la Disponibilidad: registra y almacena la información necesaria para dar soporte a actividades claves (informes, análisis estadísticos, y previsión de disponibilidad)
- ❑ VENTANA DE SERVICIO
 - ❖ Momento específico en que los servicios están disponibles.

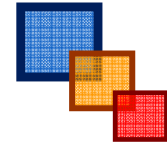
2.- ADMINISTRACION DE LA DISPONIBILIDAD



ACTIVIDADES

- DETERMINAR LOS REQUISITOS DE DISPONIBILIDAD
- ACTIVIDADES DE DISEÑO
 - ❖ Diseño para disponibilidad (proactivo)
 - ❖ Diseño para recuperación (reactivo)
- CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD
- ADMINISTRACION DE MANTENIMIENTO
- DESARROLLAR EL PLAN DE DISPONIBILIDAD
- MEDIR Y CREAR REPORTE

2.- ADMINISTRACION DE LA DISPONIBILIDAD

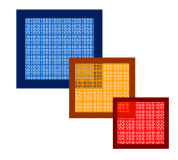


CALCULO DE LA DISPONIBILIDAD

CALCULO DE LA DISPONIBILIDAD

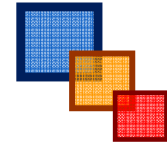
% DISPONIBILIDAD

= (Tiempo Actividad Logrado / Tiempo Actividad Acordado)
X100%



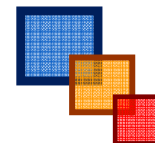
3.- ADMINISTRACION DE LA CAPACIDAD

3.- ADMINISTRACION DE LA CAPACIDAD



OBJETIVO

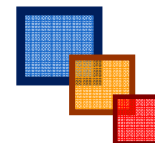
- Asegurar que todos los aspectos de capacidad actuales y futuros; y que los aspectos de desempeño del negocio se brinden a un costo eficaz.
- Manejar la capacidad de los requisitos del negocio y de la Infraestructura de IT.



3.- ADMINISTRACION DE LA CAPACIDAD

DEFINICIONES

- ❑ ADMINISTRACION DE LA CAPACIDAD DEL NEGOCIO
 - ❖ Responsable de garantizar que se consideren, que se planeen y que se implanten, los requerimientos de negocio futuros para los servicios de IT, de manera secuencial
- ❑ ADMINISTRACION DE LA CAPACIDAD DEL SERVICIO
 - ❖ La administración del desempeño de los servicios en producción, servicios de operación de IT, que usan los clientes.
- ❑ ADMINISTRACION DE LA CAPACIDAD DEL RECURSO
 - ❖ La Administración de los componentes individuales de la Infraestructura de IT.



3.- ADMINISTRACION DE LA CAPACIDAD

ACTIVIDADES

- ❑ ACTIVIDADES ITERATIVAS
 - ❖ Monitoreo, Análisis, Puesta a Punto, Implantación
- ❑ ADM. DE LA DEMANDA
 - ❖ Saber que servicios están utilizando el recurso y en que nivel.
- ❑ MODELADO
 - ❖ Predecir el comportamiento de los servicios IT, (estimar)
- ❑ DIMENSIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN
 - ❖ Estimar los requerimientos de recursos necesarios
- ❑ BDD DE LA ADMINISTRACION DE LA CAPACIDAD
- ❑ PRODUCCION DEL PLAN DE CAPACIDAD
 - ❖ Documenta los niveles de utilización y el desempeño del servicio, para predecir los requerimientos futuros de recursos.

3.- ADMINISTRACION DE LA CAPACIDAD

