

NUEVAS PUBLICACIONES DE AENOR

Guía práctica de la norma UNE-ISO/IEC 20000-1 para servicios TIC



2016– 186 páginas – 31,2 €

ISBN: 978-84-8143-928-1

Sector: Tecnología de la información

[Más información](#)

También disponible en Ebook – 23,58 €
(IVA incluido)

PDF-ISBN: 978-84-8143-929-8

PDF-EPUB: 978-84-8143-930-4

La guía para las organizaciones que ofrecen servicios de tecnología

La norma *UNE-ISO/IEC 20000-1 Tecnología de la información. Gestión del Servicio. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio (SGS)* proporciona las herramientas para diseñar, crear y operar los servicios de manera eficaz y eficiente.

Este libro acerca los requisitos de la norma resolviendo **dudas y ofreciendo soluciones** de manera práctica a cualquier organización interesada en la implantación de un sistema de gestión de servicios de tecnologías con el fin de mejorar aspectos estratégicos y operativos.

Una guía de consulta para toda organización que ofrezca servicios de tecnología, ya sea interna o externamente, en la que se facilita la **comprensión** de todos los aspectos esenciales de la **norma**, así como las **mejores prácticas** del sector.

Incluye, además, un **ejemplo práctico** de implantación de un SGSTI que intenta mostrar situaciones basadas en la realidad de las organizaciones.

Desarrollada por expertos

Especialistas en consultoría y certificación en el ámbito TIC: **Ana Andrés Álvarez** (Socia-directora de Dársena 33), **Carlos Manuel Fernández Sánchez** (Gerente de certificaciones TIC en AENOR y profesor de la UNIR, UPM, UAM y vocal de la junta directiva del CPIICM) y **Boris Delgado Riss** (Auditor jefe de TIC en AENOR y profesor de la UNIR), han elaborado esta práctica guía **dirigido** a grandes empresas, pymes, responsables de los departamentos de TI, técnicos, consultores o formadores.

CONTENIDO

1. Conceptos de gestión de servicios.
2. La norma UNE-ISO/IEC 20000-1 y la gestión de los servicios
3. El proyecto de implantación
4. El sistema de gestión de servicios de TI
5. Diseño y transición de servicios nuevos o modificados
6. Procesos de provisión del servicio
7. Procesos de relación
8. Procesos de resolución
9. Procesos de control

- 10. Caso práctico. Implantación de un SGS
 - 11. Integración con otros sistemas de gestión
 - 12. Proceso de certificación
- Anexo A.** Tabla comparativa de versiones

Otros libros de los autores



2014– 186 páginas – 31,2 €
ISBN: 978-84-8143-867-3
Sector: Tecnología de la información
[Más información](#)

También disponible en Ebook – 14,52 €
(IVA incluido)

Modelo de madurez de ingeniería del software

Autores: Carlos Manuel Fernández, Francisco J. Pino y Mario Piattini
¡Mejor Autor de AENOR 2014!

Un libro que facilita el modelo desarrollado por AENOR, basado en las **mejores prácticas** que ofrecen las normas ISO/IEC 15504 SPICE e ISO/IEC 12207, junto con la **experiencia real** en la dirección e implementación de los procesos software en diferentes tipos de empresas, desde microempresas hasta grandes organizaciones.

En este libro se describe este modelo para ayudar a su implantación y utilización en las organizaciones y empresas de desarrollo de software, con el objetivo de **simplificar y reducir** la complejidad y el coste de implementación de dichas normas, así como lograr una mayor agilidad, adaptación e integración con los procesos y metodologías existentes.



2012 – 434 páginas- Rústica
24,96 € - ISBN: 978-84-8143-790-4
Sector: Tecnología de la información
[Más información](#)

También disponible en Ebook – 12 €
(IVA incluido)

Modelo para el gobierno de las TIC basado en las normas ISO

Coordinadores : C.M. Fernández Sánchez y M. Piattini Velthuis

El libro de cabecera de todos los CIOs, si no lo tienes es que no eres CIO.

Este libro surge como resultado de la aplicación real del modelo de AENOR de gobierno y gestión de las TSI con estándares ISO.

Está centrado en la exposición de una metodología y la aplicación de unas **buenas prácticas basadas en las normas ISO** para ejercer de la mejor manera posible el gobierno y la gestión de las TIC.