



**ISO 19770 (SAM)...,
¿por dónde empezamos?**



¿Qué es ISO/IEC 19770-1?

La ISO 19770 se ha desarrollado a fin de permitir a una organización demostrar que está efectuando la **gestión de activos de software**, comúnmente denominado *SAM – Software Asset Management*.

¿Qué pretende?

SAM, y su correspondiente ISO 19770, pretende alinearse y dar soporte a la Norma **ISO/IEC 20000**, basada en **mejores prácticas ITIL®**.



SAM

**ISO/IEC
19770**

**ISO/IEC
20000**

ITIL®



¿Por qué hace falta gestionar los activos software?

Realizar una correcta gestión de activos software (SAM), permitirá, entre otras ventajas, contestar a las siguientes preguntas básicas:

- ¿Qué es lo que realmente tenemos?
- ¿Coinciden las licencias compradas con las instaladas?
- ¿Coinciden las licencias instaladas con las utilizadas?
- ¿Cómo puedo justificarme ante los fabricantes de software?
- ¿Qué es lo que realmente necesito comprar?
- ¿Cómo puedo mejorar el uso de mis recursos?
- ...

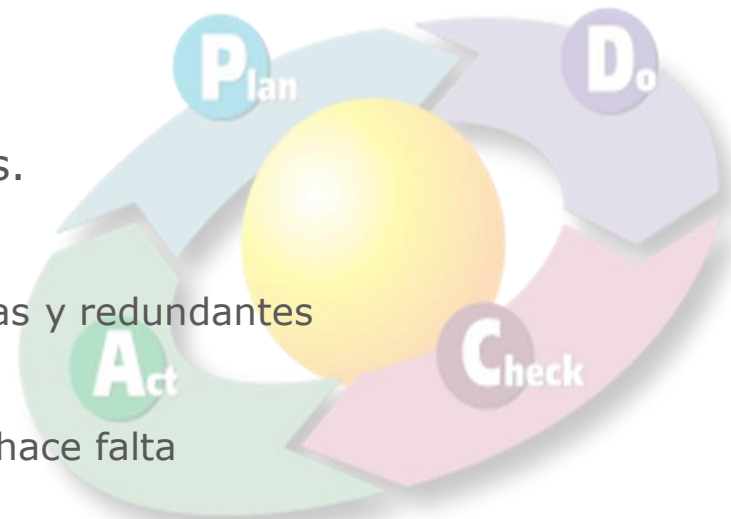
iii Si no puedes contestar a estas preguntas de manera inmediata, necesitas implantar SAM !!!

Pero, ¿cuáles son los objetivos de SAM e ISO 19770?

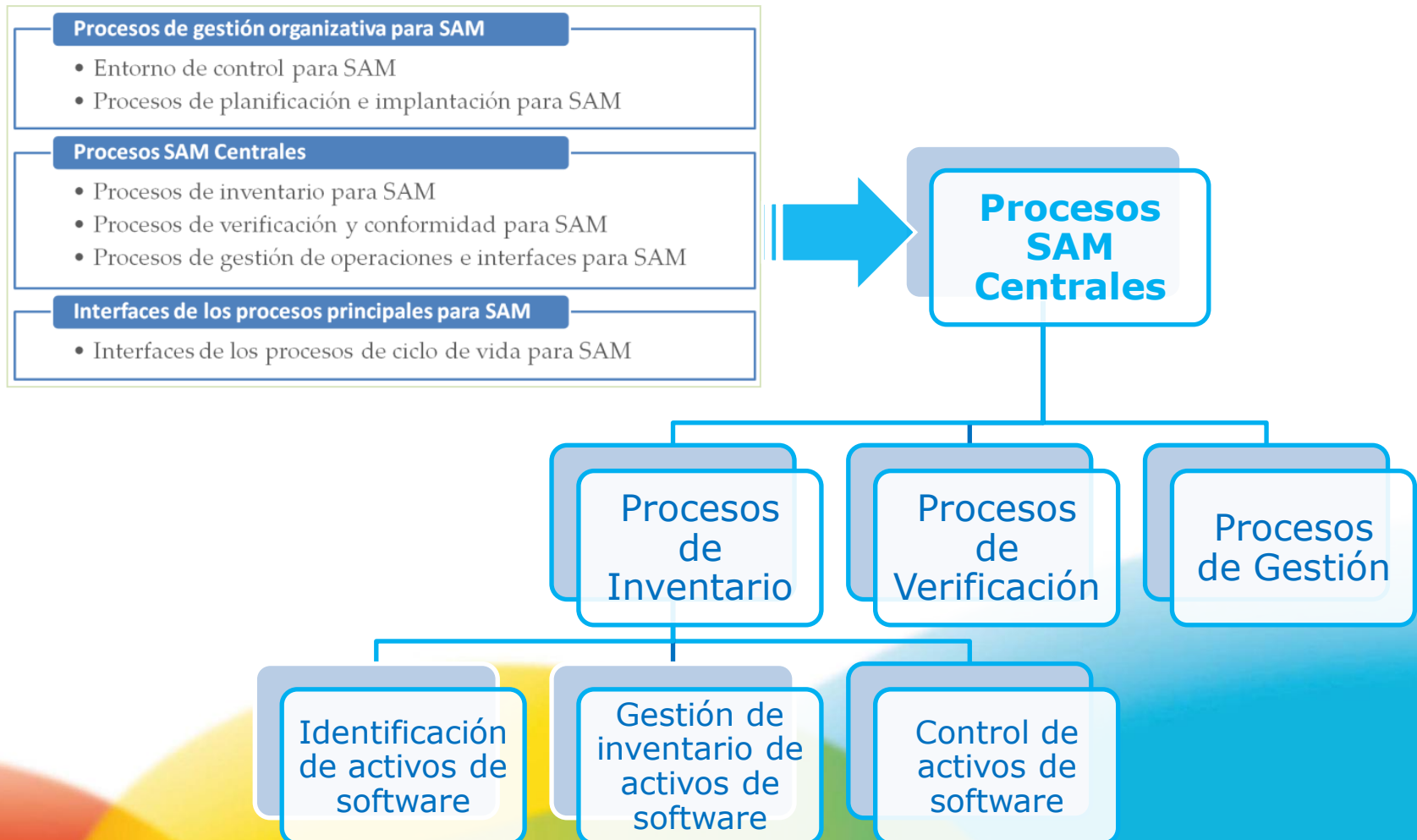
1. Garantizar el correcto **uso y licenciamiento** de todos los **activos software** instalados y disponibles en la compañía, utilizando sólo software **autorizado y controlado**.
2. **Alinearse** y dar soporte a implantaciones de **ITIL®** e **ISO 20000**.

Y con todo esto, ¿cuáles son sus beneficios?

- ✓ Mejorar la Gestión de Riesgos.
- ✓ Mejorar la Seguridad de la Información.
- ✓ Mejorar la Productividad y ahorro de tiempo.
- ✓ Optimizar la implantación de nuevas licencias.
- ✓ **ii Ahorrar costes !!**
 - Evitando la adquisición de licencias innecesarias y redundantes
 - Mejorando la calidad de la toma de decisiones
 - Conociendo qué es lo que realmente se usa y hace falta



Procesos ISO 19770



SAM, mucho más que un inventario de software...

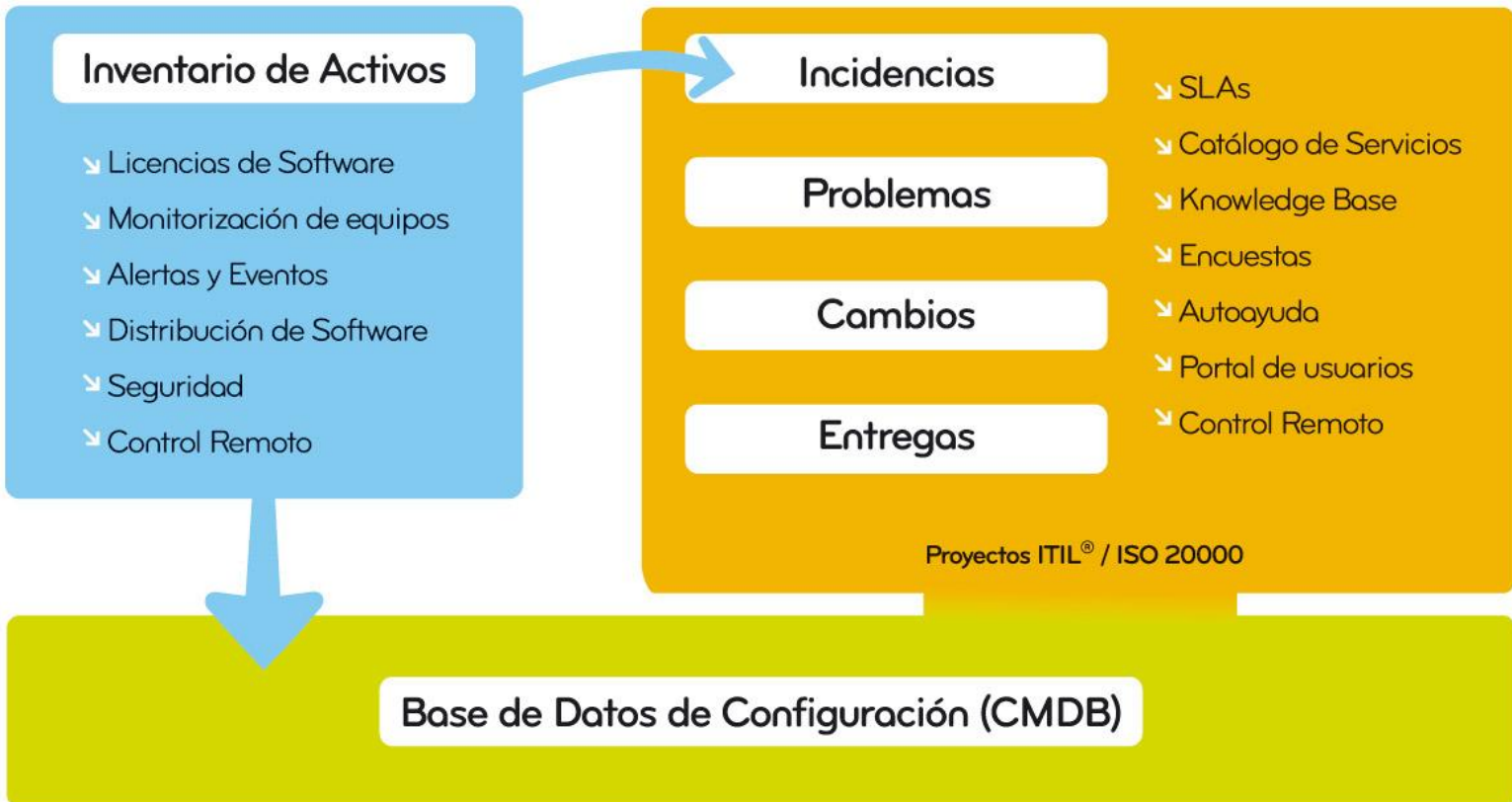
Una correcta implantación de SAM no sólo consiste en realizar un inventario de sw, es necesario implementar muchos más procesos:

- ❑ Procesos de Inventario – **ProactivaNET® Inventario / CMDB**
 - ❑ Software - Inventario de activos software licenciados e instalados, con sus correspondientes pruebas de licenciamiento
 - ❑ Hardware – PCs, Servidores, dispositivos móviles,...
 - ❑ Otros activos – Usuarios con concesión de licencias o responsables de las mismas,...
- ❑ Procesos de Gestión de Incidencias – **ProactivaNET® Service Desk**
 - ❑ Monitorizar y responder a incidencias que guarden relación con el software y sus activos relacionados
- ❑ Procesos de Gestión de Problemas – **ProactivaNET® Service Desk**
 - ❑ Identificación proactiva y análisis de las causas de los incidentes, abordando los problemas subyacentes.

¿En qué nos ayuda ProactivaNET[®]?

INVENTARIO
 **proactivanet.com**

SERVICE DESK
 **proactivanet.com**



Trazabilidad normas y estándares

ISO/IEC 20000	ITIL® V2	ITIL® V3	COBIT	ISO/IEC 27002		
Gestión de la configuración	Gestión de la configuración	Gestión configuración y activos del servicio	DS9 Administrar la configuración	A.12.4.1 Control del software en explotación Activos: A.7.1.1 Inventario A.7.1.2 Propiedad A.8.3.2 Devolución A.9.2.6 Retirada segura		
Gestión del cambio	Gestión del cambio				AI6 Administrar cambios	A.10.1.2 Gestión de cambios
Gestión de la entrega	Gestión de la entrega				AI7 Instalar y acreditar soluciones y cambios	A.10.1.4 Separación de los recursos de desarrollo, prueba y operación A.12 Adquisición, desarrollo y mantenimiento de los SI
Gestión del incidente	Gestión del incidente				OS8 Administrar la mesa y de servicio y los incidentes	A.13 Gestión de incidentes de seguridad de la información
Gestión del problema	Gestión del problema				DS10 Administración de problemas	A.13.2.2 Aprendizaje de los incidentes de seguridad de la información
Gestión de la capacidad	Gestión de la capacidad	Gestión de la capacidad Gestión de la demanda	DS3 Administrar el desempeño y la capacidad	A.10.3.1 Gestión de capacidades		
Gestión de la continuidad de servicio de TI y gestión de la disponibilidad	Gestión de la continuidad Gestión de la disponibilidad	Gestión de la disponibilidad Gestión de la continuidad del servicio de TI			DS4 Garantizar la continuidad del servicio	A.14 Gestión de la continuidad del negocio
Gestión de nivel de servicio Gestión de relaciones con el negocio Gestión de suministradores	Gestión de nivel de servicio	Gestión del nivel de servicio Gestión del catálogo de servicios Gestión de suministradores	DS1 Definir y administrar los niveles de servicio DS2 Administrar los servicios de terceros	A.10.2.1 Provisión de servicios A.10.2.2 Supervisión y revisión de los servicios prestados por terceros		
Elaboración de presupuesto y	Gestión financiera		PO5 Identificar y asignar			