



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



proactivanet[®].com

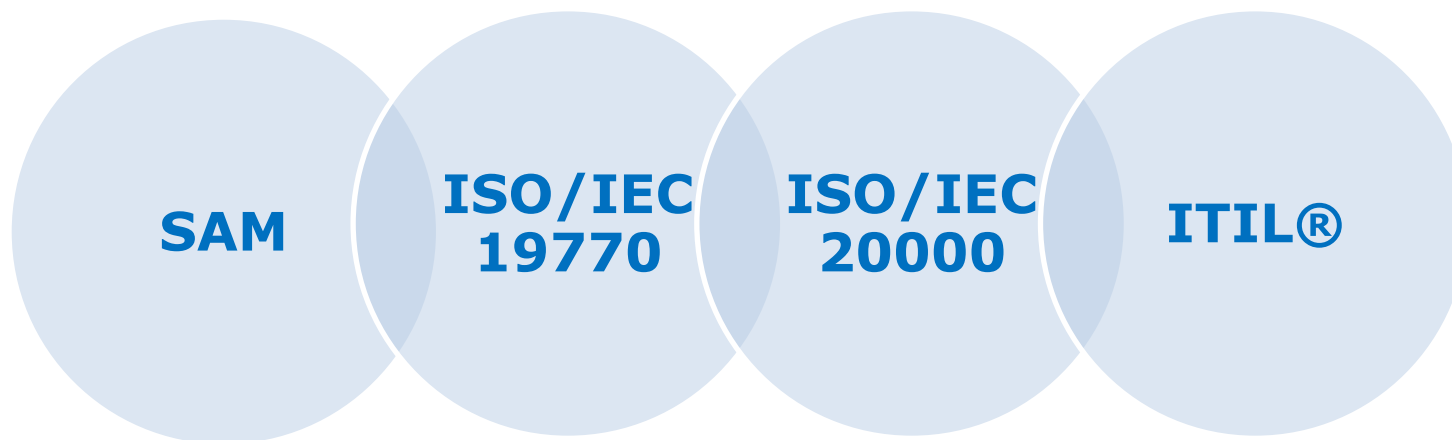


¿qué es ISO/IEC 19770-1?

La ISO 19770 se ha desarrollado a fin de permitir a una organización demostrar que está efectuando la **gestión de activos de software**, comunmente 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®**.



¿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?
- ...



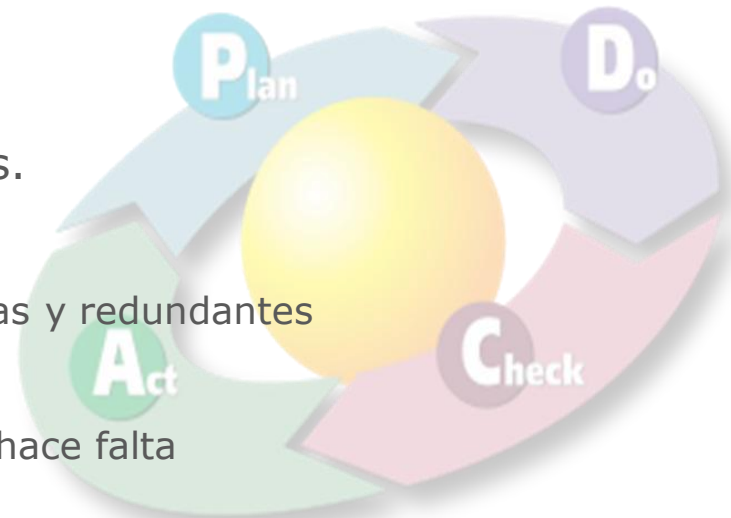
iii Si no puedes contestar a estas preguntas de manera inmediata, necesitas implantar SAM !!!

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

Procesos de gestión organizativa para SAM

- Entorno de control para SAM
- Procesos de planificación e implantación para SAM

Procesos SAM Centrales

- Procesos de inventario para SAM
- Procesos de verificación y conformidad para SAM
- Procesos de gestión de operaciones e interfaces para SAM

Interfaces de los procesos principales para SAM

- Interfaces de los procesos de ciclo de vida para SAM

Procesos SAM Centrales

Procesos de Inventario

Procesos de Verificación

Procesos de Gestión

Identificación de activos de software

Gestión de inventario de activos de software

Control de activos de software

Check

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 de Activos

- ↳ Licencias de Software
- ↳ Monitorización de equipos
- ↳ Alertas y Eventos
- ↳ Distribución de Software
- ↳ Seguridad
- ↳ Control Remoto

Incidencias

Problemas

Cambios

Entregas

- ↳ SLAs
- ↳ Catálogo de Servicios
- ↳ Knowledge Base
- ↳ Encuestas
- ↳ Autoayuda
- ↳ Portal de usuarios
- ↳ Control Remoto

Proyectos ITIL® / ISO 20000

Base de Datos de Configuración (CMDB)

Trazabilidad normas y estándares

ISO/IEC 20000	ITIL® V2		ITIL® V3	COBIT	ISO/IEC 27002
Gestión de la configuración	Gestión de la configuración	ITIL® V2 Soporte Servicio	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		Gestión de cambios	AI6 Administrar cambios	A.10.1.2 Gestión de cambios
Gestión de la entrega	Gestión de la entrega		Gestión de entregas y despliegues Validación y pruebas del servicio Evaluación	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		Gestión de incidencias Gestión de peticiones	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		Gestión de problemas	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	ITIL® V2 Provisión Servicio	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	DS3 Administrar el desempeño y la capacidad 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 contabilidad para servicios de TI	Gestión financiera		Gestión financiera	PO5 Identificar y asignar costos DS6 Administrar la inversión en TI	
Gestión de la seguridad de la información	Gestión de la seguridad		Gestión de la seguridad de la información	DS5 Garantizar la seguridad de los sistemas	ISO/IEC 27001 ISO/IEC 27002