

Ciclo de procesos ITIL V3 en el SIC

Procesos

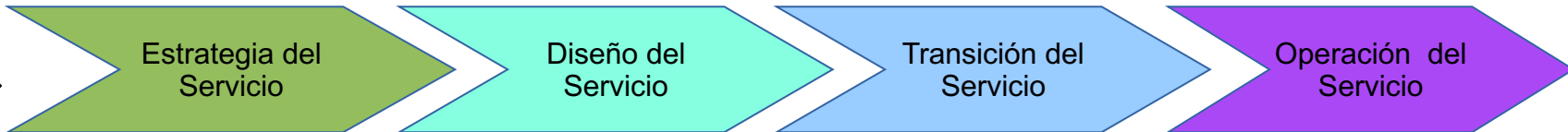
Funciones

- (SS01) Gestión de la Estrategia
- (SS03) Gestión Financiera
- (SS04) Gestión de la Demanda
- (SS02) Gestión de la Cartera/portfolio de Servicios
- (SS05) Gestión de Relaciones Negocio (antes Gest. RRHH y Comunicación)

- (SD01) Coordinación del Diseño
- (SD02) Gestión del Catálogo del Servicio
- (SD03) Gestión del Nivel de Servicio
- (SD04) Gestión de la Disponibilidad
- (SD05) Gestión de la Capacidad
- (SD06) Gestión de la Continuidad
- (SD07) Gestión de la Seguridad de la información
- (SD08) Gestión de Suministradores

- (ST01) Gestión Planificación y Soporte de la Transición
- (ST02) Gestión del Cambio
- (ST03) Gestión de la Configuración y Activos
- (ST04) Gestión de Entrega y Despliegue
- (ST05) Validación y Pruebas de Servicio
- (ST06) Evaluación de Cambios
- (ST07) Gestión del Conocimiento

- (SO01) Gestión de Peticiones
- (SO02) Gestión de Incidencias
- (SO03) Gestión de Accesos
- (SO04) Gestión de Problemas
- (SO05) Gestión de Eventos (antes Monitorización)
- Service Desk
- Gestión Técnica
- Gestión de la Operación de TI
- Gestión de aplicaciones



Medición del Servicio

Informe del Servicio

Proceso de Mejora en 7 pasos

