

HOJA DE PRODUCTO

Gestión de la Continuidad (ITSCM)



La Gestión de la Continuidad del servicio se encarga de **impedir que una interrupción de servicios imprevista y grave tenga grandes consecuencias para el negocio**. Estas interrupciones podrían venir derivadas no solo de fallos en la infraestructura de TI (virus, ataques de denegación de servicio...), sino también por desastres naturales (inundaciones, fuego, terremotos...).

El módulo de Gestión de Continuidad del servicio de Proactivanet Service Desk está alineado a las mejores prácticas ITIL® y a los requerimientos de la norma ISO 20000 y cubre:

- **Tareas proactivas** que ayudan a las organizaciones a buscar medidas que impidan o minimicen las consecuencias de una grave interrupción de servicio.
- **Tareas reactivas** que establecen las políticas y procedimientos necesarios para reanudar el servicio tan pronto sea posible.

Para aquellos servicios que afecten significativamente al negocio desde los primeros instantes de la indisponibili-

dad, será necesario implementar una **estrategia de reducción de riesgos** que permita:

- **Identificar los riesgos** que pueden afectar a los servicios, analizando el impacto que tendría cada riesgo para cada servicio.
- **Conocer las amenazas** que pueden hacer que el riesgo se materialice, identificando la probabilidad de que dicha amenaza se convierta en realidad.
- **Proponer y ejecutar acciones mitigadoras** para disminuir el impacto de los riesgos, disminuir la probabilidad de las amenazas o consolidar el estado actual.

Además, al **integrar la Gestión de la Continuidad junto con el resto de procesos ITSM**, es posible automatizar el control de tiempos de restauración, visualizar en la CMDB los impactos y dependencias de recuperación, contar con acuerdos de niveles de servicio específicos durante los periodos de contingencia, mantener informados a los técnicos de soporte ante posibles estados de emergencia, etc.

!!!El objetivo final es que el negocio pueda seguir operando aun cuando una de esas graves circunstancias esté ocurriendo!!!

Soluciones adaptadas a las necesidades de su organización



¿NECESIDADES? ¿DIFICULTADES?

¿Ha habido en el pasado importantes caídas de servicio y los técnicos no supieron cómo actuar? ¿Se teme que eso pueda volver a ocurrir y la reputación de la organización llegue a verse comprometida?

¿Se puede garantizar que los planes de continuidad estén actualizados? ¿Se sospecha que quizá ya estén obsoletos?

¿El presupuesto es insuficiente para implementar planes de continuidad adecuados? ¿El negocio prioriza las inversiones en sus necesidades críticas reales?

¿Hay que convencer al negocio, o incluso a los propios técnicos, de la importancia de prevenir antes que curar?

¿El negocio quiere definir planes de recuperación, pero no es fácil saber por dónde empezar, y no se cuenta con presupuesto ni recursos específicos?



¡SOLUCIONES!

Proactivanet Gestión de la Continuidad ayuda a establecer marcos de actuación claros y perfectamente definidos que ayuden a los técnicos, no solo a identificar **incidencias potencialmente críticas** para el negocio, sino también **cómo actuar en esos momentos**, sin que cunda el pánico, y restaurando los servicios realmente críticos para el negocio en primer lugar. Además, la integración de estos planes en la base de datos de conocimiento, junto con la CMDB, permite que los técnicos se familiaricen y **estén entrenados** con estos métodos de actuación en caso de desastres.

La integración de la Gestión de la Continuidad con el resto de módulos para la Gestión de Cambios y la Gestión de la Configuración -CMDB- ayudan a **detectar posibles inconsistencias** entre los planes de recuperación y la infraestructura real de la organización, y permite adelantarse a las dificultades, actualizando los planes a la vez que se despliegan los cambios.

Además, establece planes de revisiones y pruebas periódicas que no solo garantizan que los planes no se quedan desfasados, sino que además ayudan a que los técnicos se mantengan debidamente entrenados en su aplicación.

Mediante el **análisis de impacto al negocio (BIA)** se identifican los servicios críticos que merece la pena respaldar mediante estrategias preventivas (**mayor inversión requerida**), diferenciándolos de los críticos sobre los que es suficiente con establecer una estrategia reactiva de recuperación (**menor inversión requerida**).

Con la Gestión de la Continuidad de es posible conocer el **impacto real de una caída del servicio en el negocio**, y así programar con antelación las revisiones de los riesgos, estableciendo responsabilidades y revisiones periódicas. Evidenciar el impacto en el negocio de la pérdida de los servicios es la mejor manera de establecer una **cultura proactiva de análisis de riesgos** que desencadenen y justifiquen la ejecución de acciones de mejora.

La alineación de Proactivanet a las mejores prácticas ITIL **le guiará en el proceso de creación de planes de continuidad**, comenzando por la ejecución de análisis de impacto al negocio, que no solo ayudará a priorizar los trabajos, sino también a evidenciar la necesidad de recursos para afrontar el proyecto, comparando la inversión con las potenciales pérdidas en caso de desastre.

¿Qué beneficios proporciona la implantación Proactivanet Gestión de la Continuidad (ITSCM)?



Reducción de costes



- Alineando las estrategias de recuperación a las necesidades reales del negocio y sus planes de recuperación (BCM), **estableciendo estrategias preventivas priorizadas** sobre aquellos servicios o CIs más críticos.



Mejora en la productividad de los técnicos de soporte



- Indicándoles **cuáles son las tareas a realizar, y en qué orden**, para una eficiente ejecución del plan de continuidad.
- Informando oportunamente a los técnicos de soporte que deben participar en la aplicación del plan de continuidad.



Mejora en la productividad de los usuarios finales



- **Disminuyendo los tiempos de restauración** de los servicios ante una caída grave, y permitiendo **que los usuarios puedan reanudar su trabajo** en el menor tiempo posible.



Mayor valor generado al negocio



- Manteniendo la operación del negocio, o restaurándola rápidamente tras una caída grave de los servicios TI, **minimizando las pérdidas económicas** y/o el daño a la reputación e imagen de la compañía.
- Ajustando los SLAs automáticamente cuando se invoque un plan de recuperación (DRP) de forma que se priorice la aplicación del DRP por encima de la operación normal.
- **Demostrando la eficacia de los DRP aplicados y el ahorro en costes**, la disminución de la indisponibilidad de los servicios críticos y la capacidad de resiliencia de la organización.



Disminución de riesgos para la continuidad de los servicios



- **Mitigando los riesgos y amenazas** que puedan afectar a la disponibilidad y continuidad de los servicios más críticos para la organización.
- **Reduciendo los tiempos** de restauración en caso de una interrupción severa de los servicios.



Disminución de riesgos para la seguridad de la información



- **Estableciendo planes de continuidad** validados y testados, que han tenido en cuenta aspectos como la seguridad durante su definición, impidiendo así improvisaciones que puedan resultar **peligrosas para la integridad y confidencialidad de la información** durante la restauración de los servicios.



Mayor calidad en la prestación de servicios TI al negocio



- Gracias a las medidas proactivas que disminuyen los riesgos de las caídas de servicio, permitiendo que los usuarios y el **negocio puedan seguir con su operación normal** durante más tiempo, con menos interrupciones.
- Restableciendo rápidamente los servicios críticos para el negocio cuando sucedan los desastres, evitando incurrir en pérdidas económicas y el deterioro de su imagen pública.



Simplifica la transformación digital de los negocios

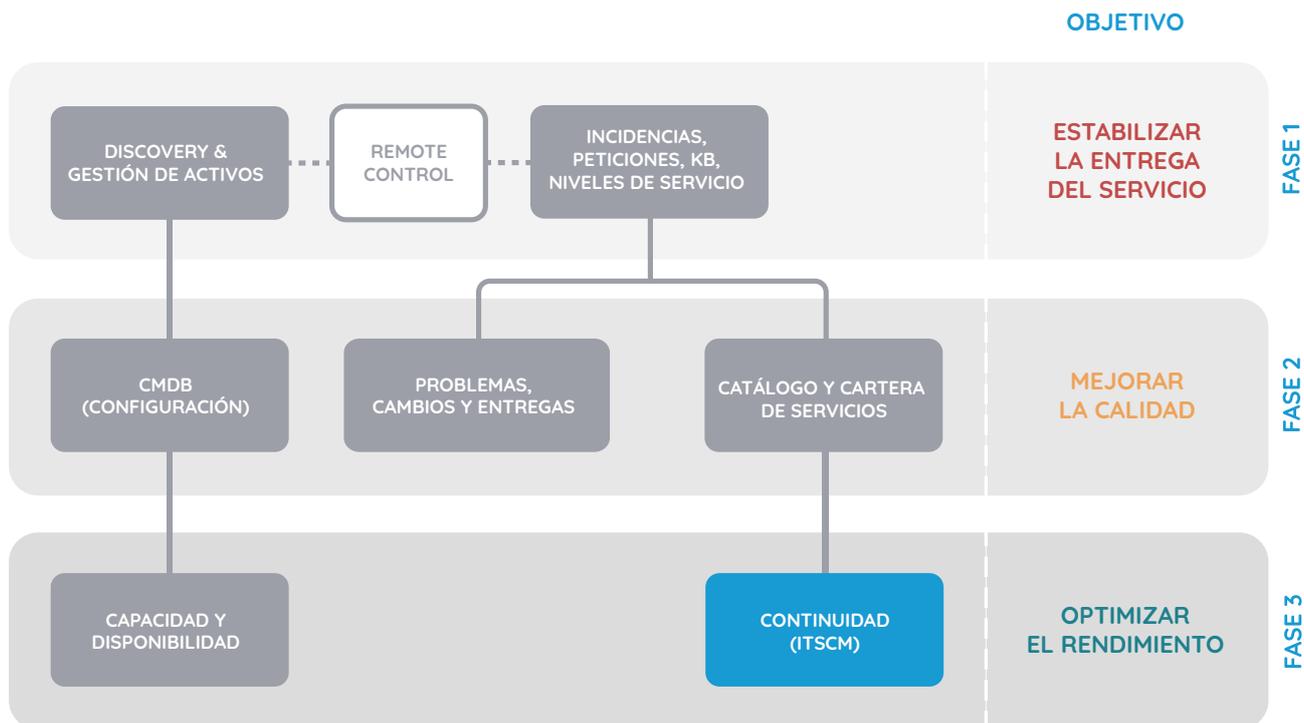


- Estableciendo marcos y métodos de trabajo sólidos sobre los que la organización podrá digitalizar sus procesos de negocio con **total garantía de continuidad**.

Funcionalidades clave de este módulo

- **Integración nativa con el Catálogo de Servicios**, tanto de negocio como técnicos, así como con la CMDB para conocer la infraestructura tecnológica en la que se apoya cada uno de ellos.
- **Análisis de Impacto al Negocio (BIA)** de servicios e infraestructura para establecer estrategias orientadas a la reducción de riesgos y/o a la recuperación.
- Establecimiento de plazos máximos tolerables de interrupción (**MTPD**), tiempo máximo de recuperación (**RTO**) o de recuperación objetivo (**RPO**).
- Establecimiento de **estrategias recomendadas de recuperación** para servicios y/o infraestructura.
- **Gestión de riesgos y amenazas** de los servicios e infraestructura, analizando el **impacto real para el negocio**, y permitiendo la ejecución de **acciones mitigadoras** (integradas con la Gestión de Cambios y Entregas).
- **Gestión del ciclo de vida completo de los Planes de Recuperación** (definición, autorización, publicación, **revisión, pruebas**), integrando los planes con el catálogo de servicios, la gestión de la configuración y la base de datos de conocimiento.
- **Automatización de la invocación de los planes** de recuperación en función de las incidencias registradas en el Service Desk.
- **Adaptación automática de los niveles de servicio** establecidos para las circunstancias de contingencia en las que un plan de recuperación está siendo ejecutado.
- Explotación de datos adaptable a las necesidades concretas de cada organización gracias a los **informes avanzados**, listados totalmente personalizados, y **cuadros de mando (dashboards) para la representación gráfica e interactiva** de la información recopilada.
- Integración nativa con **Proactivanet Service Desk** (módulo opcional) permitiendo la relación de tickets de invocación con los planes de continuidad, análisis de problemas o ejecución de cambios que podrían afectar a los servicios o infraestructura bajo el alcance de un plan de recuperación...
- Integración nativa con **Proactivanet Gestión de la Configuración (CMDB)** (módulo opcional).
- Integración nativa con **Proactivanet Control Remoto** (módulo opcional) permitiendo el acceso remoto a los equipos, incluso de manera desatendida (acceso en cualquier momento), desde-hacia equipos de la propia red local y/o conectados directamente a internet.

Mapa de Soluciones & Ficha Técnica



Relación del módulo dentro del Mapa de Soluciones

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DEL MÓDULO	Proactivanet Gestión de la Continuidad (ITSCM).
DEPENDENCIAS CON OTROS MÓDULOS	Es necesario disponer del módulo de Catálogo y Cartera de Servicios.
MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Licencia Perpetua OnPremise. • Alquiler Anual OnPremise (incluye soporte y suscripción de versiones). • Servicio SaaS (incluye soporte y suscripción de versiones e infraestructura en la nube).
FORMA DE LICENCIAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Licencia nominal: Licencia asociada a cada uno de los técnicos de soporte. • Licencia concurrente: Licencia que puede ser asociada a múltiples técnicos, pero utilizada solo de forma concurrente por uno de ellos. • Licencia mixta: Combinando en el mismo proyecto varias licencias nominales y concurrentes.
OTRAS CONSIDERACIONES	Para obtener el máximo valor de este módulo, se recomienda disponer del módulo de Gestión de la Configuración (CMDB).