



GFI ha obtenido la certificación ISO/IEC 20000-1 para su Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en el ámbito de sus Servicios de Soporte a Productos Middleware. La auditoría ha sido realizada por la entidad certificadora AENOR.

El objetivo primordial del Sistema de Gestión definido e implantado es asegurar la provisión por parte de GFI de servicios de TI gestionados, de alta calidad, y orientados por dos directrices fundamentales:

- Satisfacción de las necesidades de los clientes especialmente las directamente relacionadas con su negocio. Para ello constituye un pilar básico la comprensión de estas necesidades y de cómo las actividades técnicas y de gestión de los servicios se alinean con su cumplimiento.
- Ejecución de los servicios de la forma más eficiente posible, de forma que el coste de los mismos sea competitivo y se mantenga la rentabilidad de los mismos para el cliente (en términos de retorno de inversión).

Con este objetivo, GFI propugna en sus servicios la adopción de las mejores prácticas definidas por ITIL, y las formaliza en un Sistema de Gestión alineado con la norma ISO/IEC 20000 que trata de :

- Identificar, ejecutar, supervisar y controlar todas aquellas actividades, tanto técnicas como de gestión, que son necesarias para garantizar que los servicios alcanzan la calidad requerida a un coste razonable.
- Definir e implantar procesos y procedimientos precisos y ágiles, que formalicen las distintas actividades de los servicios con el fin de evitar errores, ambigüedades, solapamientos o lagunas.
- Proporcionar evidencias tanto de las actividades operativas como de las actividades de supervisión y control.
- La mejora permanente es el medio que asegura el éxito y adaptabilidad del Sistema de Gestión de servicios, y queda formalizada en estos procesos.

El Sistema de Gestión de Servicios de GFI consta de :

- Plan General del Sistema que sirve de marco común a todos los servicios para aspectos como la política de calidad y de mejora o los planes generales de comunicación y formación.
- Planes de Gestión particulares de cada servicio o grupo de servicios en los que se reflejan los procesos aplicables al servicio, las relaciones entre ellos, los roles y responsabilidades, las herramientas utilizadas, los registros y métricas generados, los procedimientos específicos de control auditoría y mejora, y los planes de formación y comunicación personalizados para el servicio.
- Planes detallados de cada uno de los 13 procesos (Nivel de Servicio, Informes del Servicio, Incidente, Problema, Configuración, Cambio, Entrega, Capacidad, Disponibilidad y Continuidad, Seguridad, Presupuestos y Contabilidad, Suministradores, Relaciones con el Negocio) donde, para cada servicio, se definen las entradas, salidas y actividades del proceso, los roles, las métricas y las herramientas utilizadas.

GFI Informática es miembro fundador de itSMF España, viene promoviendo desde hace años las buenas prácticas de ITIL ante sus clientes y hace uso interno de las mismas para proporcionar servicios TI de calidad.

Además, ahora con este logro, GFI se convierte en una de las primeras compañías españolas del sector TI en conseguir la certificación ISO/IEC 20000, lo que refuerza su posición de liderazgo y compromiso para :

- La provisión de servicios de TI eficientes, de calidad y alineados con el negocio de sus clientes en los ámbitos de soporte, administración, operación, gestión de rendimiento, capacidad, continuidad y disponibilidad de aplicaciones, tecnologías o sistemas.
- La definición e implantación de buenas prácticas, herramientas y procesos ITIL, y el asesoramiento para la adecuación a la norma ISO/IEC 20000 previa a la certificación de servicios.