

TISSAT, primera empresa valenciana en obtener la certificación ISO 20000 para su Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.

TISSAT, ha obtenido la certificación conforme a la norma ISO/IEC 20000-1:2005 para su Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información del Data Center de su sede del Parque Tecnológico de Paterna, mediante auditoría realizada por la entidad certificadora AENOR.

A través de esta certificación, se reconoce la alta calidad de las soluciones de gestión de servicios TI que TISSAT ofrece, basados en las mejores prácticas ITIL (Information Technology Infrastructure Library), el estándar más reconocido a nivel mundial para la gestión y operación de la infraestructura de tecnologías de la información.

El alcance de la certificación obtenida por TISSAT abarca cinco servicios, ofrecidos desde su DataCenter principal: Alojamiento (Hosting/Housing), Conectividad y Comunicaciones, Almacenamiento y Copias de Seguridad, Centro de Respaldo y Contact Center.

Para lograr la certificación ISO/IEC 20000-1:2005, TISSAT ha realizado un serie de adaptaciones internas que han impactado en múltiples aspectos de la organización; desde sus procesos de gestión de servicio TI, mediante la adaptación de los mismos a la norma, hasta su tecnología, con el diseño e implementación de soluciones de gestión de servicios de última generación. Asimismo, la certificación ha tenido un impacto sobre los profesionales de TISSAT, que han adoptado nuevos roles y responsabilidades, así como en los equipos de trabajo, que han vivido un cambio cultural orientado a valorar la importancia del sistema de gestión de TI y el lugar que ocupan en él.

“La obtención de la norma ISO/IEC 20000-1:2005, nos permite garantizar a nuestros clientes la integridad y seguridad en la amplia gama de servicios de TI que ofrecemos, además de satisfacer sus demandas presentes y futuras, adaptando nuestra oferta a las actuales condiciones de mercado, cada vez más exigentes en los costes asociados a la gestión”, comentó Manuel Escuin, Director General de TISSAT. Y concluyó: “Operar con un único sistema de gestión integrado es una ventaja que garantiza la aplicación de las mejores prácticas bajo un entorno de mejora continua en la calidad y eficiencia de los procesos.”

TISSAT ha mejorado su herramienta i2TM, incorporando las funcionalidades que requiere la norma ISO/IEC 20000-1:2005, convirtiéndola en una pieza fundamental que proporciona el soporte base para la adecuada gestión de servicios de TI en los procesos de gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de entregas, gestión de niveles de servicio y CMDB, así como proporcionando información al resto de procesos de la Norma, incluyendo el de mejora continua basado en el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).

AENOR acredita la conformidad del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información del Data Center TISSAT, con un nivel alto de integración y planificación acorde a la norma, e incluye los servicios de outsourcing tecnológico de sistemas de información para los servicios incluidos dentro del alcance en las fases de planificación, gestión, control y mejora de estos servicios.

TISSAT logra, de esta forma, distinción a nivel nacional e internacional en calidad corporativa y se une al reducido número de empresas que consiguen esta importante certificación en España, siendo la primera en obtenerla en la Comunidad Valenciana.

Esta certificación es un modelo de gestión realmente eficaz, imprescindible para la óptima administración y gestión de los servicios TI que ofrece TISSAT a través de su Data Center, así como para incrementar, al máximo, el nivel de satisfacción de sus clientes. Este sistema de gestión supone para TISSAT un impulso más en su apuesta por un modelo de gestión basado en las buenas prácticas de ITIL y certificado por la norma ISO 20000 de servicios de TI, como garantía de éxito en el desarrollo de su negocio, y se integra con otras ya vigentes en la compañía, como Gestión de Calidad ISO 9000.

Acerca de TISSAT

TISSAT, la compañía que comparte tecnologías de la información, es especialista en servicios y soluciones integradas de alto valor añadido en la Gestión Global de Activos Tecnológicos (TAM), Emergencias y Seguridad Pública, Contact Center Avanzados, Centro de Recuperación de Desastres (DRP) y ecoDATACENTER. Su tecnología innovadora y experiencia demostrada ayudan a gestionar de forma eficiente y segura los procesos operativos y de negocio de las empresas líderes. www.tissat.es

Contacto con el Departamento de Comunicación

Juanjo Carbonell **DIRCOM**

Tel. +34 649 835 270

Email. jcarbonell@tissat.es