

BIBLIOGRAFIA

- [1]. Alejandro M., P. S. (2007). Iso/20000 el estándar para la gestión de servicios ti.
- [2]. Bauset, M., y. R. M. (2013). Gestión de los servicios de tecnología de información: Modelo de aporte de valor basado en itil e iso/iec 20000. El profesional de la Información Vol. 3.
- [3]. EMC (2009). Achieving itsm excellence through availability management. technology concepts and business consideration.
- [4]. Gómez, J. (2015). Implantación de los procesos de gestión de incidentes y gestión de problemas según itil v3.0 en el área de tecnologías de información de una entidad financiera.
- [5]. Juárez, F. D. (2006). Metodología itil descripción, fundamento y aplicaciones. p. 2.
- [6]. Oltra, R., y. R. J. (2014). Herramienta para la evaluación de la adecuación de software al proceso de gestión de incidentes de itil. 3ra. Tecnología.
- [7]. Pantoja, G. (2011). Implementación de itil gestión del nivel del servicio en el área e-learning del servicio de rentas internas.