



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

TES SFP
TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES
SAN FELIPE DEL PROGRESO

TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE SAN FELIPE DEL
PROGRESO

DIVISIÓN DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

FUNDAMENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

IMPLEMENTACIÓN DE ITIL

DOCENTE: Ing. LUIS ANGEL GONZALEZ FLORES

ALUMNOS: EDUARDO FÉLIX ALBA.

DAVID GONZÁLEZ MARTÍNEZ

LUIS ANTONIO DE JESÚS LÓPEZ

JOSÉ ALEX REYES JUÁREZ

SÉPTIMO SEMESTRE

GRUPO 701

San Felipe del Progreso, Estado de México a de 2022

Nosotros somos una pequeña empresa que implementa servicios de TI, este cuenta con los siguientes servicios de TI que ofrecemos a las pequeñas empresas.

- Sistema de punto de venta

Nosotros ofrecemos servicios a un solo cliente económico el cual le ofrecemos las siguientes características.

Cliente: Panadería el hornito

Punto de venta para la venta de todos los productos que ofrece la panadería, esto también incluye el soporte de los sistemas de facturación de sus productos, así como una gestión de sus productos de la misma panadería.

Personal empleado

Instalación del punto de venta y cursos de capacitación para el uso correcto del punto de venta.

Implementación de ITIL

ServiceDesk Plus – Help desk the world Loves

<http://www.manageengine.com/productos/service-desk/spanish/index.html>

ServiceDesk plus incluye todo lo que necesita para gestionar los procesos de informática interna, como inventario automático, y gestión nativo, compras, gestión de contratos, portal de autoservicio para usuarios finales y gestión de conocimientos

ARANDA

<http://www.arandasoft.com/>

Soluciones para gestión de sus recursos, permite las empresas determinar y monitorear los recursos corporativos, ya sean o no informáticos

Axios Systems

<https://appsource.microsoft.com/es-sv/product/web-apps/axiossystems.assystitsmsaas?tab=overview>

Administra servicios, activos y soporte con administración de servicios (ITSM). Automación, colaboración social y soporte multicanal, incluye dispositivos móviles.

SySaid Technologies

<https://www.sysaid.com/>

Software de gestión de servicios de IT y de Centro de Soporte que integra todas las herramientas de IT en un solo Centro de Servicios. Entre sus funciones: Centro de Soporte, Gestión de Recursos, herramientas de análisis y herramienta de optimización del rendimiento del servicio.



Checklist

LISTA DE CHQUEO		TESSFP- 001	Pag: 1/1
Empresa	Panadería el hornito		
Área	Informática		
Periodo	Julio 2022 – Diciembre 2022	Fecha: 14/12/2022	

No	Características a evaluar	SI	NO	N/A	Comentarios
Administración					
1	Cuenta con presupuesto para implementar TI				
2	El personal tiene conocimientos para usar las TI				
3	Se realizan evaluaciones de desempeño				
4	El personal es capacitado periódicamente para usar las TI				
5	Existe una planeación estratégica de tecnología de información Son acorde a los planes generales de la empresa				
6	Cuentan con antivirus				
7	Se tiene una administración de seguridad				
8	Disponen de un inventario de software y hardware				
9	Se realiza mantenimiento preventivo y correctivo periódicamente				
Seguridad física y ambiental					
10	Se cuentan con extintores				
11	Disponen de protección en los cables				
12	Existen NoBreak para proteger los equipos ante fallos eléctricos				
13	Se tienen cámaras de seguridad				
14	Se tienen protegidos los equipos con candados				
15	Los equipos de humo y fuego están autorizados por una autoridad reconocida				

Nombre y firma del Evaluador

Nombre y firma del encargado del área