

Gestión de Empresas de Base Tecnológica

Área Tecnología de la Información (TI) en la organización

Master en Ingeniería Informática, 2022-2023
Universidad Complutense de Madrid

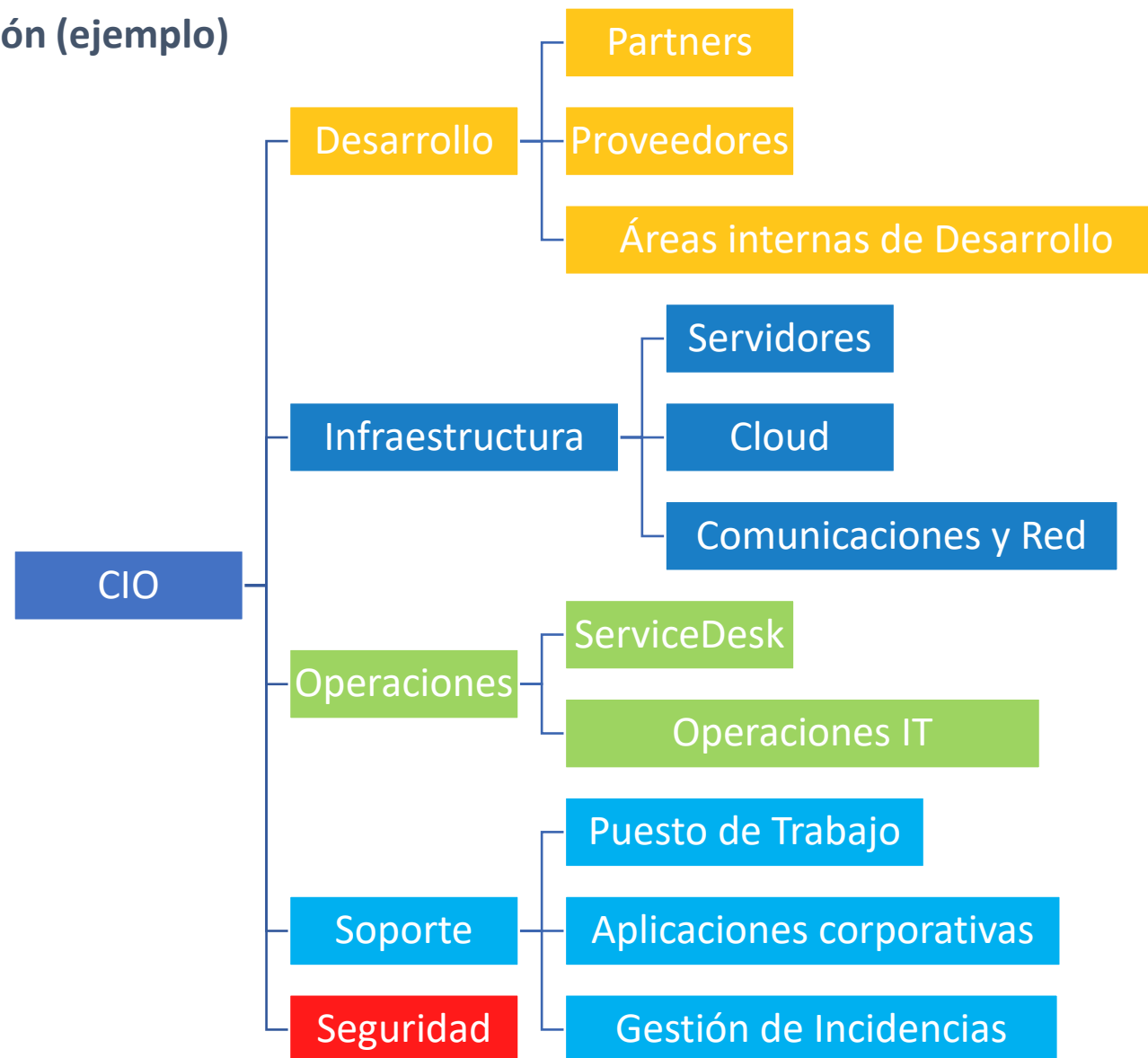
Humberto Martínez Silva

Algunas siglas de directivos

- CEO: Chief Executive Officer. *Se trata del director general de la organización.*
- CFO: Chief Financial Officer. *Director Financiero, se encarga de la planificación económica y financiera de la compañía.*
- CTO: Chief Technology Officer. *Responsable técnico del desarrollo y el correcto funcionamiento de los sistemas de información.*

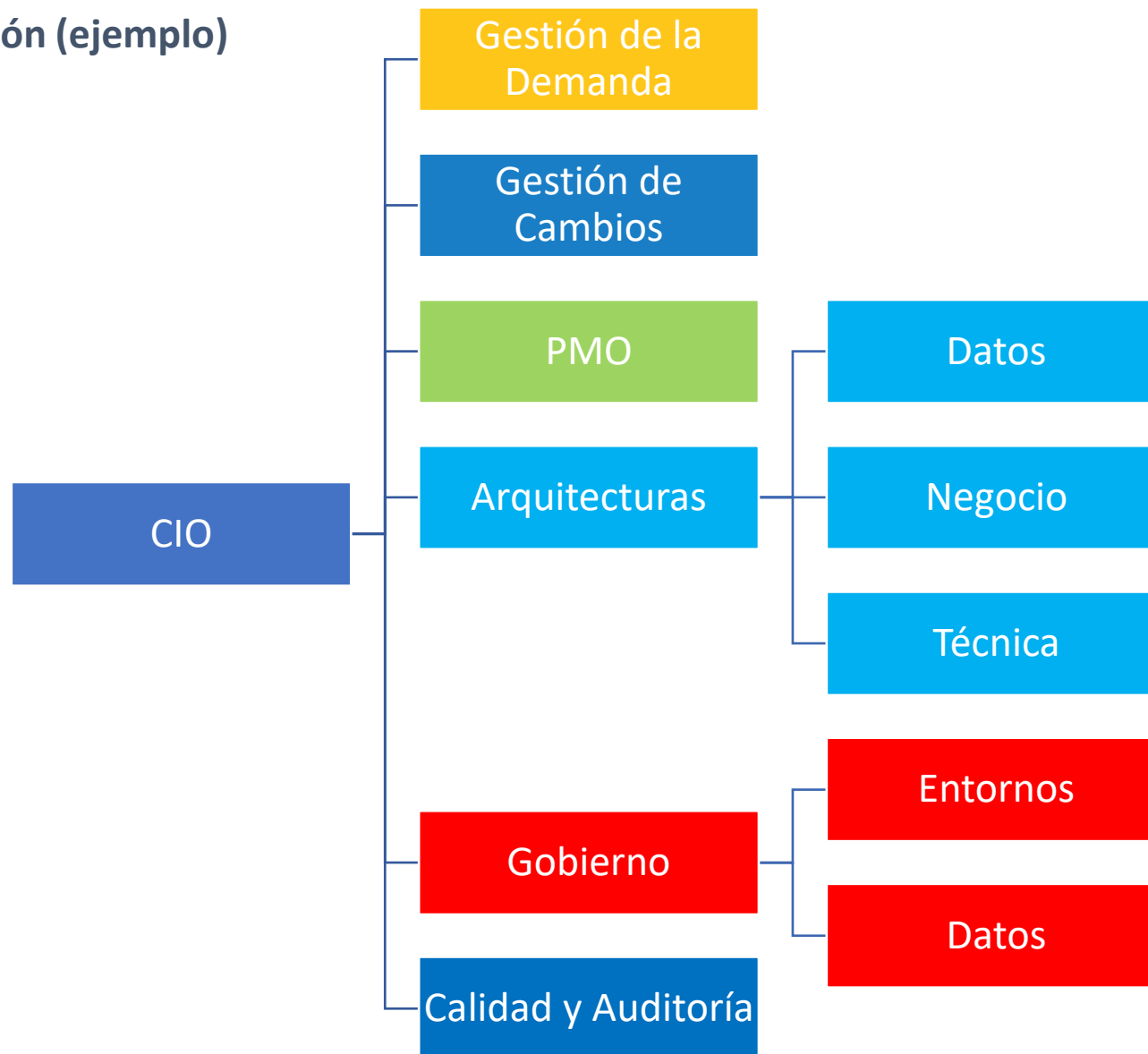
Área TI en la organización (ejemplo)

@HMS



Área TI en la organización (ejemplo)

@HMS



Área TI en la organización

@HMS

- Puede basarse en marcos de trabajo, como ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

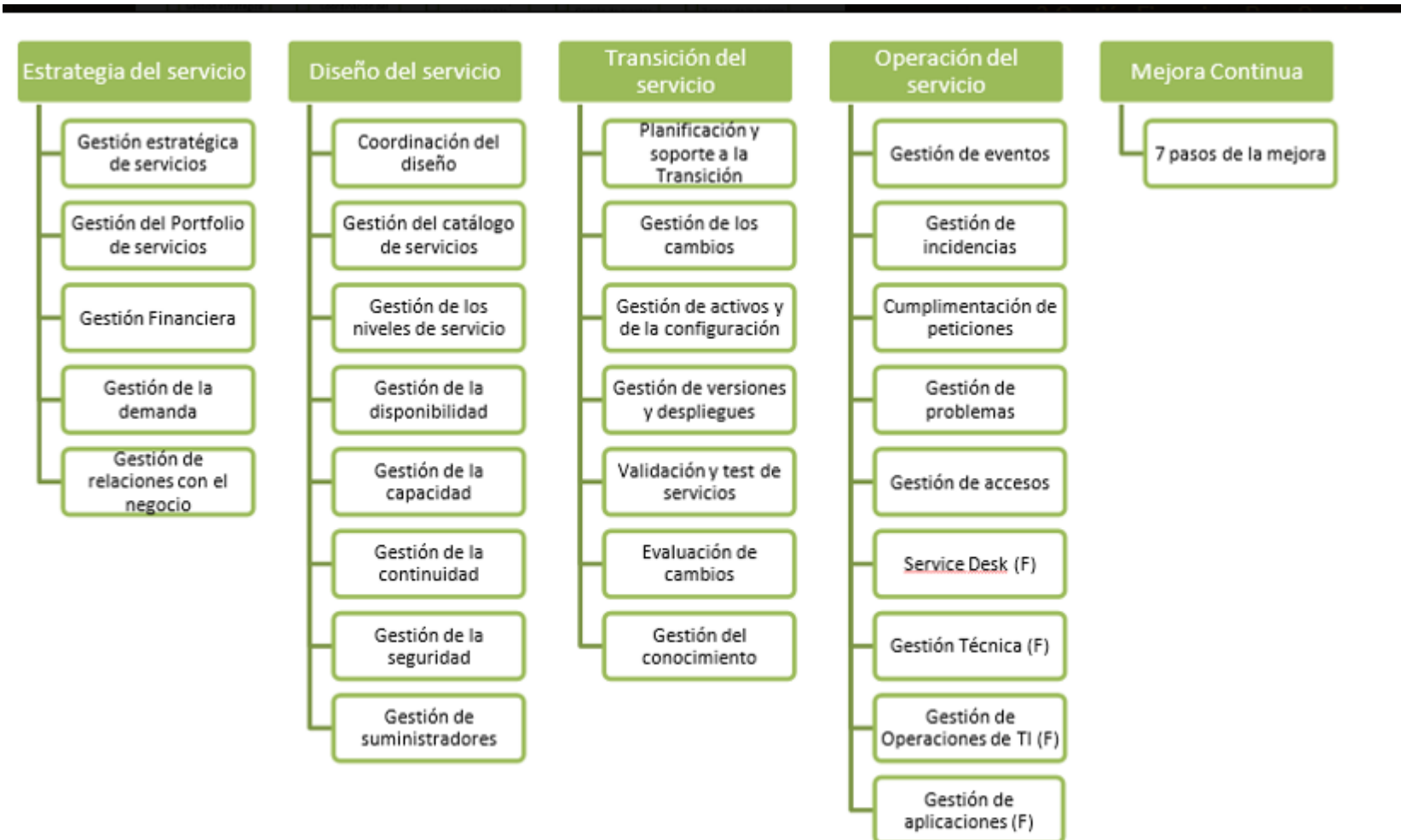


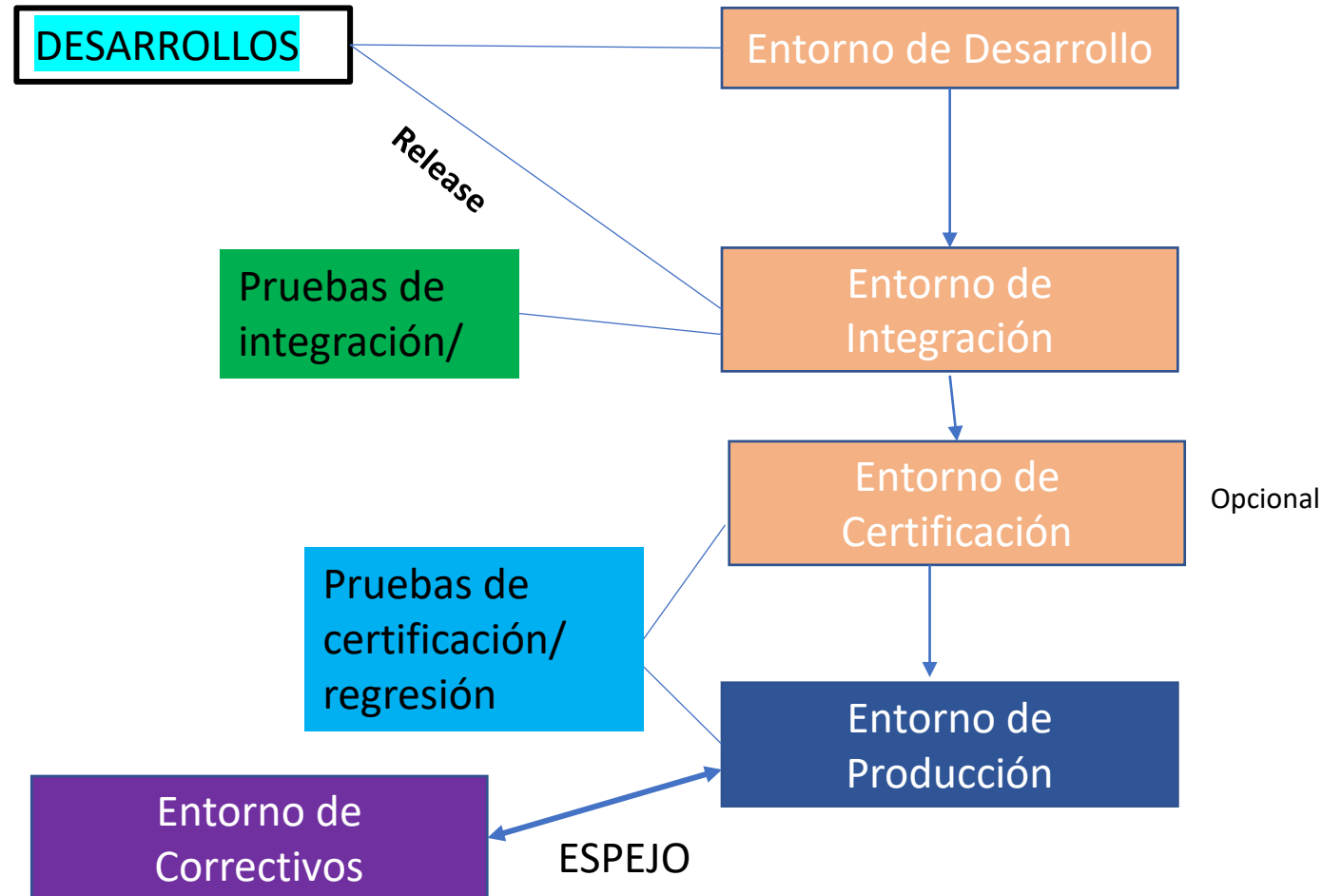
Figura 2: Las 5 Fases de ITIL V3 2011

Área TI en la organización

- La estructura depende del tamaño de la organización y sus necesidades (es decisión de la dirección de la organización).
- La estructura debe basarse en la FUNCION de cada nodo, no en la TECNOLOGIA.
- Cada nodo debe proveer un servicio integrado a toda la organización.

Gobierno de Entornos

© HMS



¿Quién ejecuta las pruebas?

Pruebas intraproceto: las hace el equipo de desarrollo. Plan de Pruebas Intraproceto. Suele participar sólo nuestro sistema y muchas de estas pruebas se suelen codificar.

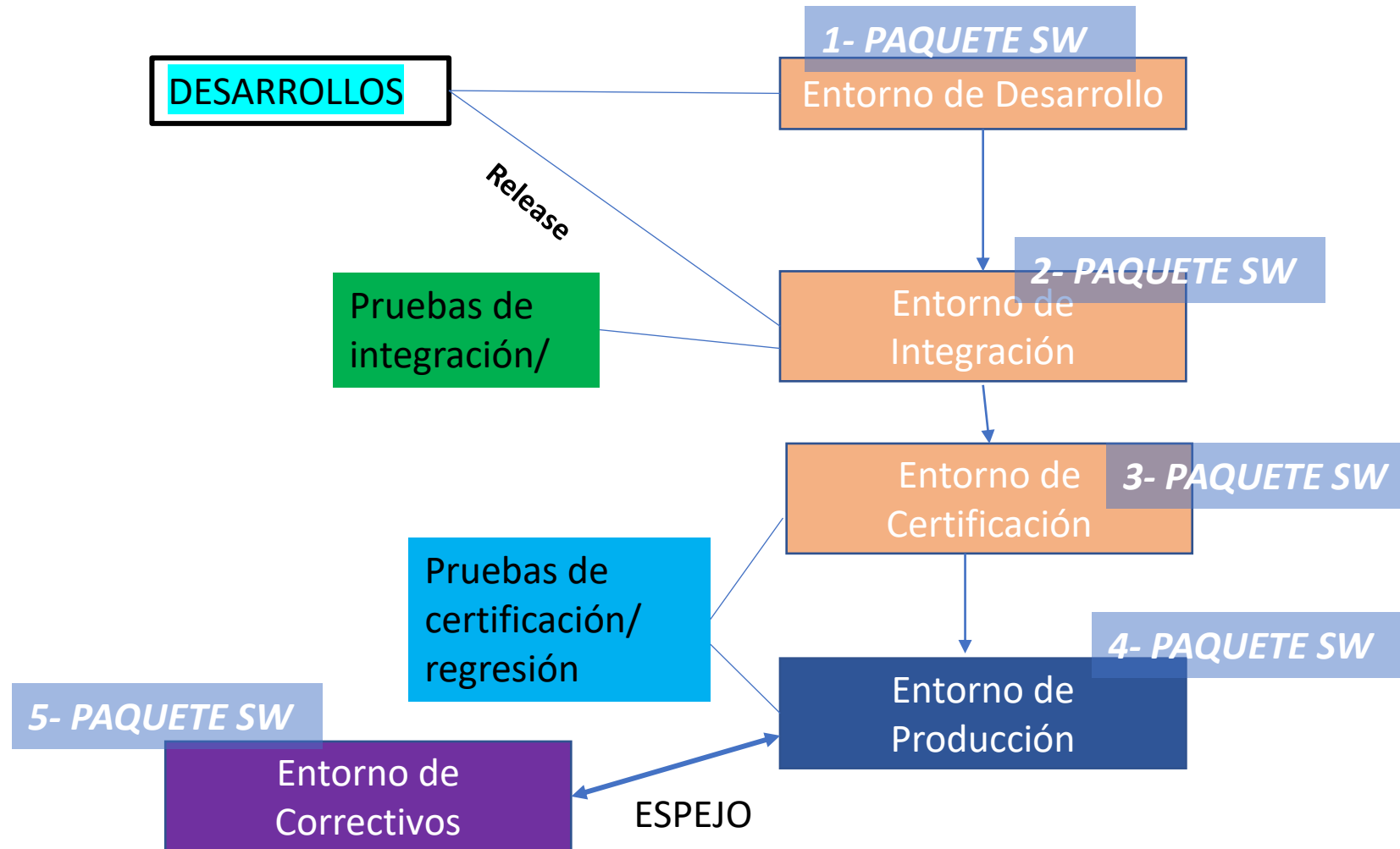
Pruebas integración: las hace el equipo de desarrollo. Plan de Pruebas de Integración. Participan todos los sistemas involucrados.

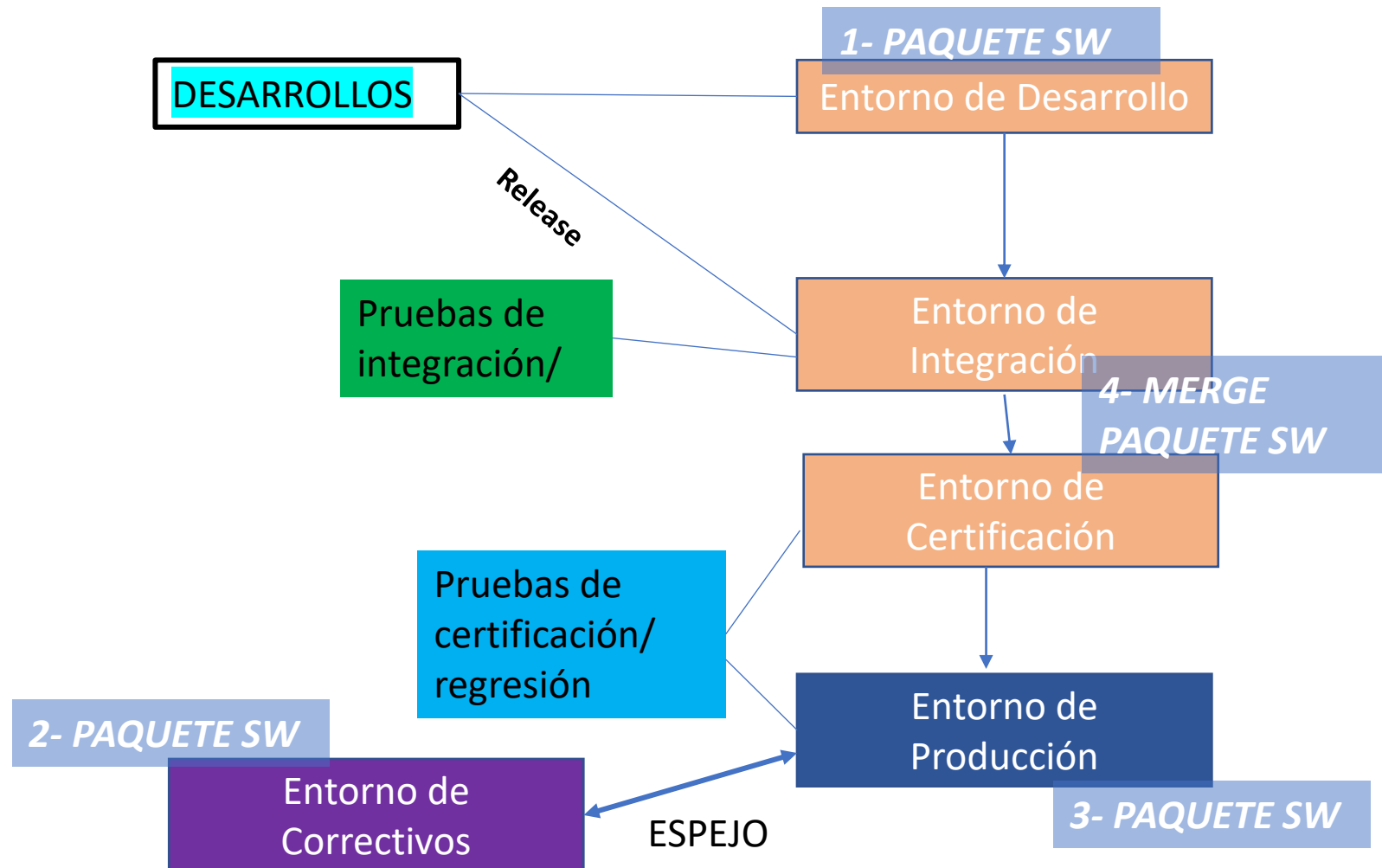
Pruebas certificación: usuario/sponsor, para dar el VB a los entregables según los criterios de aceptación. Puede tener un plan de pruebas separado, o bien el mismo plan de pruebas de integración.

Pruebas regresión: El equipo de Desarrollo, aunque se suelen y deben automatizar.

Flujo de despliegue de un software - EVOLUTIVO

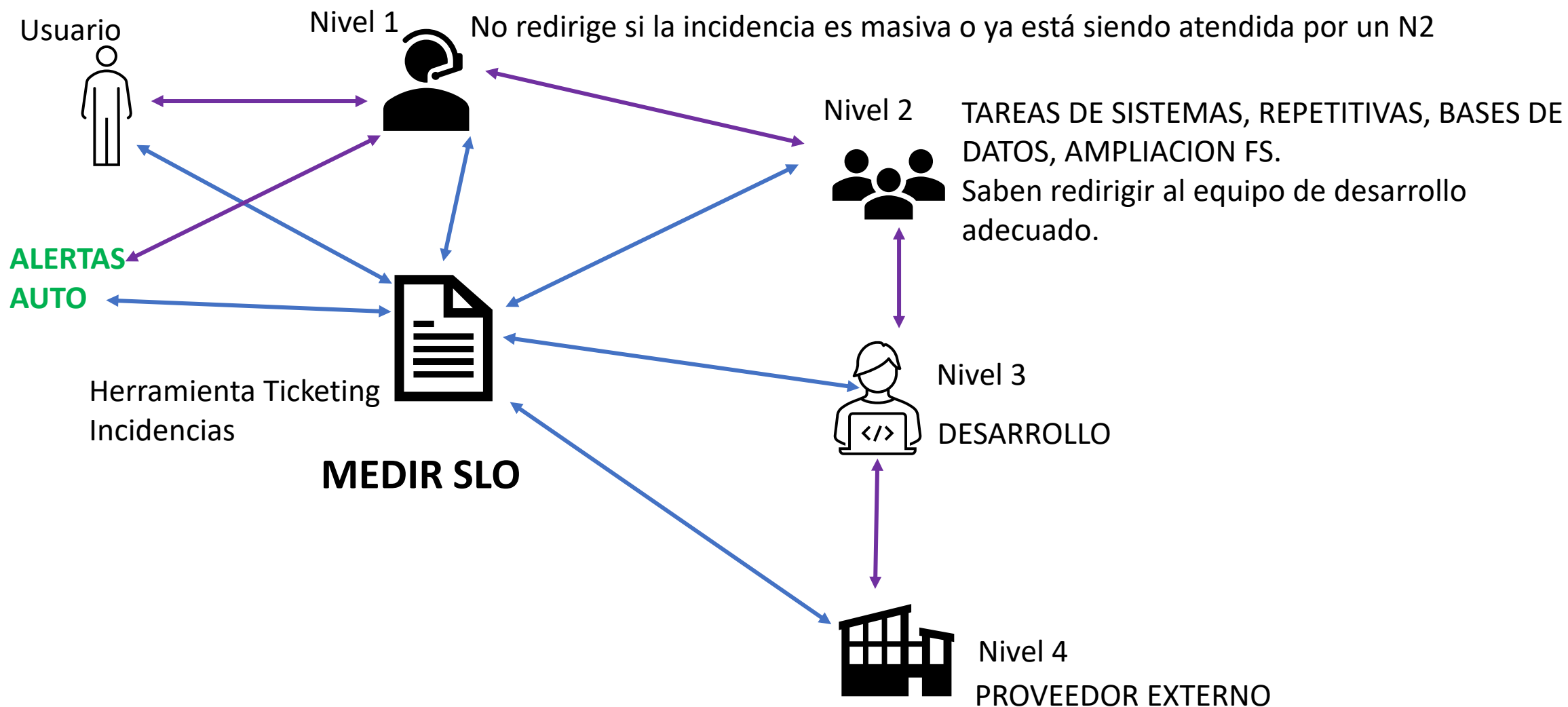
© HMS





Niveles de Servicio - Incidencias

@HMS



Niveles de Servicio - Acuerdos

SLA – Acuerdos de Niveles de Servicio

Es un documento vinculante entre proveedor y cliente que detalla los acuerdos de servicio, sus métricas, umbrales, penalizaciones, bonificaciones si se obtiene la excelencia, etc. Suelen ser redactados por servicios jurídicos de cliente y proveedor, o bien por las áreas de Negocio y Desarrollo de ambos entes.

SLO – Objetivos de Niveles de Servicio

Hacen referencia a los objetivos que hay que cumplir (tiempos de respuesta, tiempos de inactividad etc). Suelen incluirse dentro de los SLAs.

SLI – Indicadores de Niveles de Servicio

Recogen la información sobre el servicio prestado, para comparar con los SLO y verificar si los acuerdos se están cumpliendo.