Asignatura:  
GESTION DE SERVICIOS DE TI

Tema:

DIMENSION DE LOS SERVICIOS

Grupo:

6

Alva Escalante, Antony Adrian (No participo)

Cabanillas Gomez Franco (No participo)

Sanches Rivera Kevin Fabian (No participo)

Vega Solis, Jezreel Emmanuel **(Participo)**

Villon Juscamayta Cristian Jesus (No participo)

Docente:

TALLA ANAMPA, JOHAN ALBERTO

1. **– 2**
2. **Organización y Personas / Información y Tecnología**

Considerar agregar un sistema de terceros que agregue valor al servicio que consumen los usuarios, como proveedores de servicio de este sistema para su proyecto, ¿Qué factores debe considerar desde la perspectiva de las siguientes dimensiones?

**R=** Para el proyecto hemos pensado en buscar un proveedor que nos permita tercerizar una parte del área de Help Desk. Esto es debido a que por la pandemia del COVID 19, si un trabajador resulta infectado en el área puede contagiar a los demás y mientras estén en cuarentena o se pierda un trabajador por descanso medico el servicio no puede detenerse. Por ello, es de suma importancia tener un plan de contingencia para dar continuidad con el servicio de Help Desk. Además, otro motivo de tercerizar el servicio es permitir atender incidentes menores como de Nivel 1 mientras que el área de Help Desk pueda atender incidentes más complejos.

* **Organización y personas.**

Para realizar la implementación de una tercerización del servicio es fundamental que la empresa que nos ofrezca el servicio este correctamente capacitada de las necesidades del negocio. Es primordial que los participantes tengan la documentación necesaria para poder implementar el nuevo servicio de la mejor manera. También, debe existir un trato de amabilidad ante cualquier duda que surja durante el tiempo de adaptación. Finalmente, tener todo el mismo objetivo en común de satisfacer las necesidades de los usuarios en el menor tiempo posible y dando soluciones optimas.

* **Información y tecnología.**

Es esencial tener toda la documentación correctamente organizada con un registro de las incidencias más comunes y teniendo un registro de problemas con soluciones simples. Para poder implementar una tercerización del servicio es importante tener toda esta información organizada para que los trabajadores del nuevo servicio puedan adaptarse rápidamente. También, será necesario tener la información en la nube a fin de evitar preguntar redundantes y que todo este debidamente documentado. Además, crear un canal de comunicación como Microsoft Teams para información puntual durante alguna incidencia.

1. **Socios y Proveedores**

Dentro del servicio nuevo y/o modificado se gestionan con socios o proveedores, que aspectos debemos considerar.

Indicar la lista de proveedores con el nivel de integración y formalidad, usando la siguiente:

Nota: En clase se vio un ejemplo del caso Lavandería AQUA.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Forma de cooperación | Salidas | Responsables para las salidas | Responsable para el logro de los resultados | Nivel de Formalidad | Ejemplos |
| Tercerización del servicio | Servicio Tercerizado | Proveedor | Usuarios de Help Desk | Contrato | Tercerizar parte del servicio como plan de contingencia ante contagio de COVID19 |
| Soporte al servicio web | Soporte del servicio web | Proveedor | Usuarios de Help Desk | Contrato | Resolver solo incidencias relacionadas con la web de la Clínica |
| Servicio de Internet | Servicio de internet ofrecido | Proveedor | Help Desk | Contrato | Segundo servicio de internet en caso el principal falle |
| Herramientas de Software | Software de Gestión de Incidencias | Proveedor | Help Desk | Contrato | Nuevas herramientas para la gestión de incidencias |

1. **Estructura de Servicios**

Para la estructura del servicio, responder las siguientes preguntas:

* **¿Cuáles son los flujos de valor involucrados en la entrega de resultados acordados del servicio? Mencionar mínimo dos (2).**
* Se identifican riesgos del servicio para realizar un plan de contingencia en caso sea necesario.
* Se busca tener el servicio de Help Desk funcionando adecuadamente las 24 horas los 7 días de la semana, aun así, teniendo dificultades como contagios por COVID 19.
* Mejorar la eficiencia del servicio entregado obteniendo nuevas herramientas de software para gestionar adecuadamente los incidentes.
* **¿Quién, o qué realiza las acciones de servicio requeridas?**

Para realizar las acciones requeridas del servicio es necesario presentar un informe por parte de Help Desk a Gerencia indicando los riesgos del servicio y por qué deberíamos tener proveedores para realizar un plan de contingencia ante cualquier inconveniente. Luego, Gerencia evaluará el informe y en un plazo no mayor a 15 días calendario brindará una respuesta sobre qué acciones se tomarán y cuales son descartadas. Luego de eso será necesario mandar todas las propuestas con los proveedores al área de finanzas con los proveedores identificados para realizar las cotizaciones necesarias. Finalmente, se escogerán los mejores proveedores para el servicio y se mandará por última vez a Gerencia para realizar la aprobación y poner en marcha el plan.