

# Implementación de iTop para la Organización PSG2-2122-G6-63

## G6-63



Participantes:

Luis Cerrato Sánchez (Desarrollador)

Carmen Galván López (Desarrollador)

Ezequiel González Macho (Scrum máster y Desarrollador)

Antonio Quijano Herrera (Desarrollador)

Juan Salado Jurado (Desarrollador)

Álvaro Úbeda Ruiz (Desarrollador)

<b>Tabla de cambios</b>	<b>3</b>
<b>Introducción</b>	<b>4</b>
<b>Estructura de la CMDB</b>	<b>4</b>
<b>Servicios, contratos de clientes, contratos de proveedores, SLA y modelos de entrega</b>	<b>5</b>
Servicios	5
Contratos de clientes	5
<b>Contratos de proveedores</b>	<b>6</b>
<b>SLA</b>	<b>6</b>
<b>Modelos de entrega</b>	<b>6</b>
<b>Relación de usuarios</b>	<b>7</b>
<b>Portal iTop</b>	<b>7</b>
<b>preguntas frecuentes y problemas conocidos registrados en iTop</b>	<b>7</b>
<b>Dificultades de la configuración iTop</b>	<b>8</b>
<b>Funciones no registradas en iTop</b>	<b>8</b>
<b>Contribuyentes</b>	<b>8</b>

## 1. Tabla de cambios

FECHA	Descripción
03/05/2022	Primer vistazo al documento
09/05/2022	Realización avanzada del documento
15/05/2022	Finalización de redacción del documento

## 2. Introducción

En este documento se resumirá el trabajo realizado en la plataforma iTop durante el transcurso de este sprint, de los cuales veremos un resumen de la estructura de los CMDB (Bases de datos de gestión de la configuración), un listado de servicios, contratos de clientes, contratos de proveedores, SLA y modelos de entrega, cuál será la relación que se deberá tener con los usuarios, unas capturas de pantalla del portal iTop donde se verá reflejado el trabajo realizado, un consultorio de preguntas frecuentes, así como los problemas conocidos y el “feedback” de las dificultades encontradas en la configuración de iTop como sus funciones no registradas, para finalizar con los trabajos que ha realizado cada cliente.

## 3. Estructura de la CMDB

Para la implementación de la empresa se ha decidido registrar los elementos que ha usado el equipo de desarrollo. Un ejemplo de ello sería el “Ezequiel's PC”, donde se ve reflejado las propiedades del mismo, así como el software utilizado (Eclipse, Google Chrome...). Otro caso sería, por ejemplo el uso de dispositivos móviles como “Ezequiel's mobile phone” donde se podría observar las propiedades que posee. A continuación se muestra un volcado de pantalla de los distintos CMDB creados (no se muestran impresoras pues ningún integrante del grupo posee una).

PC/Laptop	Organización	Estatus	Criticidad para el Negocio	Localidad	Marca	Modelo	Número de Serie
Antonio Quijano Herrera	PSG2-2122-G6-63	Productivo	Bajo	No Definido	Lenovo	Ideapad 320-15IKB	
Carmen's PC	PSG2-2122-G6-63	Productivo	Alto	No Definido	Lenovo	Ideapad 510	
Ezequiel's PC	PSG2-2122-G6-63	Productivo	Alto	No Definido	Lenovo	Ideapad 110-15AST	
Juan's PC	PSG2-2122-G6-63	No Definido	Bajo	No Definido	Lenovo	Ideapad 320-15IKB	
Luis PC	PSG2-2122-G6-63	Productivo	Alto	No Definido	HP	DESKTOP-T2HU3BV	
PC Álvaro	PSG2-2122-G6-63	Productivo	Bajo	No Definido	Lenovo	Ideapad 510	

Fig 1. Listado de los ordenadores tanto portátiles como de pared

Teléfono Móvil	Organización	Estatus	Localidad	Marca	Modelo	Número Telefónico
Antonio's mobile	PSG2-2122-G6-63	Productivo	No Definido	Xiaomi	Redmi Note 8	628840193
Carmen's Phone	PSG2-2122-G6-63	Productivo	No Definido	Huawei	P Smart	
Ezequiel's Mobile Phone	PSG2-2122-G6-63	Productivo	No Definido	Samsung	A52s 5G	
Juan's Xiaomi Phone	PSG2-2122-G6-63	En Inventario	No Definido	Xiaomi	Redmi Note 9	
Luis Mobile Phone	PSG2-2122-G6-63	Productivo	No Definido	Apple	No Definido	

Fig 2. Listado de los dispositivos móviles de la organización

Periférico	Organización	Estatus	Criticidad para el Negocio	Localidad	Marca	Modelo	Número de Serie
Luis Monitor	PSG2-2122-G6-63	Productivo	Bajo	No Definido	LG	No Definido	

Fig 3. Listado de los dispositivos periféricos de la organización

Software de PC	Organización	Criticidad para el Negocio	Sistema->Clase	Sistema	Software
Chrome Alvaro's Laptop	PSG2-2122-G3-32	Bajo	PC/Laptop	Alvaro's Laptop	Chrome 100.0.4896.127
Chrome Carmen's PC	PSG2-2122-G6-63	Medio	PC/Laptop	Carmen's PC	Chrome 100.0.4896.127
Discord 1.0.9004 Luis PC	PSG2-2122-G6-63	Bajo	PC/Laptop	Luis PC	Discord 1.0.9004
Discord Antonio Gujano Herrera	PSG2-2122-G6-63	Alto	PC/Laptop	Antonio Gujano Herrera	Discord 1.0.9004
Discord Carmen's PC	PSG2-2122-G6-63	Medio	PC/Laptop	Carmen's PC	Discord 1.0.9004
Discord Ezequiel's PC	PSG2-2122-G6-63	Alto	PC/Laptop	Ezequiel's PC	Discord 1.0.9004
Discord Juan's PC	Discord	Medio	PC/Laptop	Juan's PC	Discord 1.0.9004
Discord Juan's PC	PSG2-2122-G6-63	Medio	PC/Laptop	Juan's PC	Discord 1.0.9004
Discord PC Alvaro	PSG2-2122-G6-63	Bajo	PC/Laptop	PC Alvaro	Discord 1.0.9004
Eclipse 4.18.0 Luis PC	PSG2-2122-G6-63	Alto	PC/Laptop	Luis PC	Eclipse 4.18.0
Eclipse Antonio Gujano Herrera	PSG2-2122-G6-63	Alto	PC/Laptop	Antonio Gujano Herrera	Eclipse 2021-12 (4.22.0) 2021-12 (4.22.0)
Eclipse Carmen's PC	PSG2-2122-G6-63	Alto	PC/Laptop	Carmen's PC	Eclipse 4.22.0
Eclipse Ezequiel's PC	PSG2-2122-G6-63	Alto	PC/Laptop	Ezequiel's PC	Eclipse 2021-12 (4.22.0) 2021-12 (4.22.0)
Eclipse PC Alvaro	PSG2-2122-G6-63	Bajo	PC/Laptop	PC Alvaro	Eclipse 2021-12 (4.22.0) 2021-12 (4.22.0)
Firefox Juan's PC	PSG2-2122-G6-63	Bajo	PC/Laptop	Juan's PC	Firefox 99.1.0
Google Chrome Antonio Gujano Herrera	PSG2-2122-G6-63	Medio	PC/Laptop	Antonio Gujano Herrera	Chrome 100.0.4896.127
Google Chrome Ezequiel's PC	PSG2-2122-G6-63	Bajo	PC/Laptop	Ezequiel's PC	Google Chrome 100.0.4896.127
Google chrome PC Alvaro	PSG2-2122-G6-63	Bajo	PC/Laptop	PC Alvaro	Google Chrome 100.0.4896.127
ITop Juan's PC	ITop Inc	Alto	PC/Laptop	Juan's PC	No Definido
Microsoft Edge 100.0.1185.44 Luis PC	PSG2-2122-G6-63	Bajo	PC/Laptop	Luis PC	Microsoft Edge 100.0.1185.44

Fig 4. Listado del software usado por la organización

#### 4. Servicios, contratos de clientes, contratos de proveedores, SLA y modelos de entrega

##### 4.1. Servicios

Para la implementación de la aplicación, el equipo ha llegado a la conclusión de que los siguientes servicios son importantes para el desarrollo y distribución de la aplicación.

Aplicación Web	Organización	Criticidad para el Negocio	Puesto en Producción
G6-62 GitHub	Github Inc.	Alto	2022-02-13
G6-62 Toggl	Toggl	Alto	2022-02-13
G6-62 ZenHub	Zenhub Inc.	Alto	2022-02-13
G6-66 GitHub	Github Inc.	Alto	2022-02-17
G6-66 ZenHub	Zenhub Inc.	Alto	2022-04-21
Github	PSG2-2122-G6-63	Alto	
ITop	PSG2-2122-G6-63	Medio	
Toggl	PSG2-2122-G6-63	Medio	
Zenhub	PSG2-2122-G6-63	Medio	

Fig 5. Listado de los servicios considerados imprescindibles por la organización

##### 4.2. Contratos de clientes

Para la contratación de los clientes se han propuesto 3 métodos de contratación. El básico (basic) cuesta 20 € al mes y ofrece la posibilidad de usar los servicios de petClinic, pero solo podrás gestionar una sola clínica.

Además, se le ofrecerá la posibilidad de registrar hasta 3 veterinarios, con la extensión de gestionar 200 visitas por mes, a la vez que permite el registro de perros y gatos. En el avanzado (advanced) cuesta 30 € al mes y ofrece la posibilidad de administrar más de una clinic, así como ofrece SLA. Por otra parte, se aumentará el número de veterinarios registrados de la básica a la avanzada (de 3 a 10) así como el número de visitas posibles al mes (de 200 a 700) y de los registros de mascotas (se añade la posibilidad de registrar conejos). Por último, ofrecemos la versión profesional (pro) la cual cuesta 40 € al mes, que ofrece las mismas opciones que el advanced más la posibilidad de reportar incidentes a los dueños de las mascotas. Además de los aumentos respectivos de registro de veterinarios (45 posibles), de visitas (1500 al mes) y posibles mascotas disponibles (ahora se podrán registrar peces también)

Customer Contract	Name	Status	Organization	Description	Start date	End date	Provider
G6-63 Advanced Customer	G6-63 Advanced Customer	Undefined	PSG2-2122-G6-63				PSG2-2122-PetClinic-Advanced-G6-63
G6-63 Basic Customer	G6-63 Basic Customer	Undefined	PSG2-2122-G3-32				PSG2-2122-PetClinic-Basic-G6-63
G6-63 Pro Customer	G6-63 Pro Customer	Undefined	PSG2-2122-G3-32				PSG2-2122-G6-63

Fig 6. Listado de los contratos al cliente propuesto por la organización

#### 4.3. Contratos de proveedores

Para la organización hemos visto esencial el uso de terceros. Es por ello que hemos decidido contratar diversos proveedores para que nos ayuden a solucionar diversos problemas que hemos ido encontrando, tales como para la medición del tiempo toggl o para compartir y tener una copia del código en la nube hemos usado GitHub.

#### 4.4. SLA

La organización ha decidido establecer un plan de SLA de acuerdo con los planes de contratación del cliente, por lo que, cuanto mejor sea tu plan de contrato, menor será el tiempo de gestión en las SLAs.

SLA	Name	Organization
G6-63-advanced	G6-63-advanced	PSG2-2122-PetClinic-Advanced-G6-63
G6-63-Basic	G6-63-Basic	PSG2-2122-PetClinic-Basic-G6-63
G6-63-pro	G6-63-pro	PSG2-2122-PetClinic-Pro-G6-63

Fig 6. Listado de las SLAs proporcionados al cliente propuesto por la organización

#### 4.5. Modelos de entrega

5. Relación de usuarios

El usuario será capaz de realizar las preguntas sobre la aplicación, así como los problemas encontrados en la misma desde la aplicación, para lo cual deberá haberse registrado con anterioridad.

6. Portal iTop

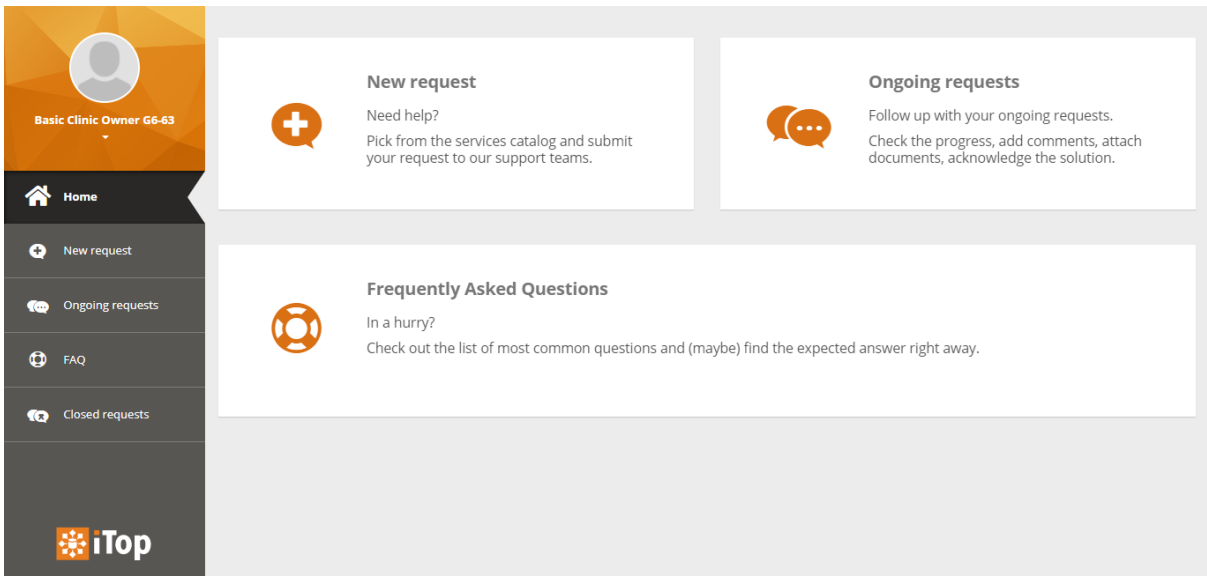


Fig 7. Portal de iTop para un usuario que ha adquirido los servicios de nuestra organización

7. Preguntas frecuentes y problemas conocidos registrados en iTop

En la plataforma se ha decidido gestionar las preguntas y respuestas en función de las distintas organizaciones que han decidido comprar nuestros servicios. En el caso de que no hayan usado nuestros servicios se le asignará la categoría de “No-Organization FAQs”.

G1-12 FAQs
G1-13 FAQs
G2-22 FAQs
G3-31-FAQs
G3-32-FAQs
G4-42-FAQs
G5-52 FAQs
G5-54 FAQs
G6-64-FAQs
G6-65 FAQs
G7-72 FAQs
G7-73 FAQs
No-organization FAQs

Fig 8. Listado la organización de las FAQs y los problemas propuesta por la organización

Fig 9. Listado las FAQs y problemas propuestas a la organización

## 8. Dificultades de la configuración iTop

A la hora de implementar la configuración de iTop, nos encontramos únicamente con una dificultad, que fué la gestión de peticiones de clientes, la cual, tras discutirlo con el profesor, nos vimos forzados a implementarlo manualmente.

## 9. Funciones no registradas en iTop

Para la gestión de peticiones de los clientes, nos hemos visto forzados a implementarlo de forma manual. Es por ello que, aunque esté registrado como advanced o pro, no podrá realizar las consultas desde la pestaña que le corresponde.

## 10. Contribuyentes

Los principales contribuyentes al trabajo hemos sido los alumnos de la asignatura de proceso y gestión de datos II del grupo G6-63, los cuales son:

- Luis Cerrato Sánchez.
- Carmen Galván López.
- Ezequiel González Macho.
- Antonio Quijano Herrera.
- Juan Salado Jurado.
- Álvaro Úbeda Ruiz.