

**TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE SAN FELIPE DEL PROGRESO**

**CARRERA:** Ingeniería Informática

**DOCENTE:** Ing. Luis Angel González Flores

**INTEGRANTES:**

Efrain Alanís González

Iris Guadalupe Posadas Moreno

José armando Pérez González

**ASIGNATURA:** Fundamentos de Gestión de Servicios de TI

**SEMESTRE:** Séptimo

**GRUPO:** 701

**FECHA:** 14 de diciembre de 2022



Outsourcing: Dentro de nuestra organización de servicios TI, contamos con los siguientes servicios que son:

- Soporte técnico
- Actualización de SO
- Administración de servicios

Nuestra organización de servicios de TI, es funcional para nuestro cliente quien tiene un pequeño Negocio de papelería.

**Cliente:**

#### control de base de datos

-Con esta base de datos nos servirá para tener un buen registro para la organización de productos dentro del negocio. Para eso tenemos que capacitar al personal encargado del área.

#### Actualización de SO

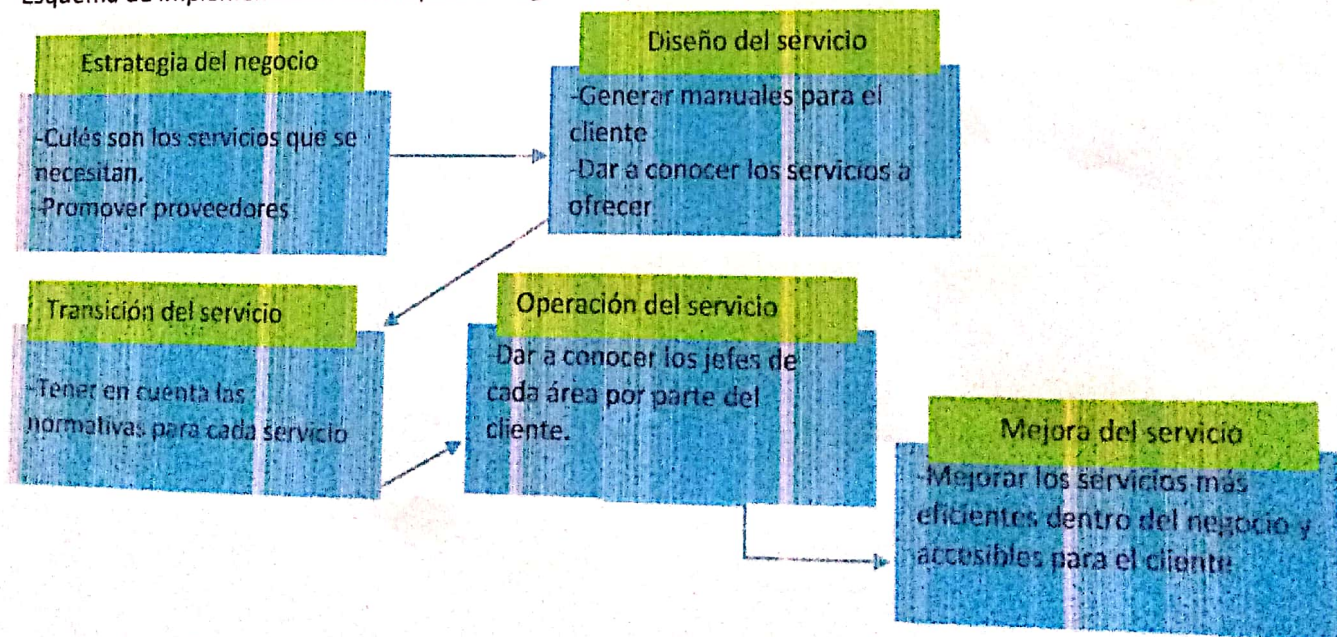
-se realizará un mantenimiento por cada periodo al sistema del cliente para no tener conflictos posteriormente en el sistema.

#### PROBLEMA

No se tiene una buena organización para los productos, así como de la base de datos.

#### ESQUEMA

Esquema de implementación de ITIL para el negocio papelería knek.





Establecer algunas herramientas de software que puedan ser útiles para la implementación ITIL

### Servicio de correo

Cherwell Service Management es una potente solución de gestión de servicios informáticos (ITSM) que brinda a las organizaciones de TI la flexibilidad necesaria para una configuración rápida.

<https://www.capterra.mx/software/121158/cherwell-software>

### Checklist\_General

Área	Si	No	N/A	Comentarios
Administración Existe una planeación estratégica de tecnología de información. Son acorde a los planes generales del negocio.	X			si
Cuenta con presupuesto de Tecnología.	X			En algunas ocasiones
Cuenta con descripción de funciones del personal de tecnología.	X			Si para poder tener un mejor control
El personal de tecnología tiene estudios TI.	X			Si
El personal de TI es entrenado periódicamente.	X			Los que ya tienen tiempo trabajando si
Cuenta con antivirus.	X			Si en cada una de las maquinas
Disponen de inventario de software y hardware	X			Siempre
<b>Seguridad física y Ambiental</b>	X			Cuenta con 3
Cuenta con extintores de fuego.	X			
Están localizados en puntos clave del área de tecnología?	X			Si tienen un orden
Existen detectores de humo.	X			Si en toda en área
Disponen de protección de cables de red.	X			Si en toda el área para tener un control
Existe un regulador de poder instalado y adecuadamente protegidos como fallos eléctricos?	X			Si para tener una prevención del negocio