**Universidad de Santiago de Chile**

**Facultad de Ingeniería**

**Departamento de Informática**

**Gestión de Servicios TI – 2° Semestre 2023**

**Taller 1**

**Alcance General**

Debe contar al menos con lo siguiente:

* Portada.
* Temario.
* Introducción.
* Estado del arte: la historia sobre la familia de sistemas asignada hasta nuestros tiempos, incluyendo su evolución, propósito(s) y características generales.
* Desarrollo:
  + El análisis técnico/económico de cada uno de los sistemas de la familia asignada.
  + Cuadro comparativo de los softwares escogidos por cada familia, evaluando todas las aristas más importantes que usted considere relevantes.
  + Elección y justificación de uno de los sistemas evaluados.
  + Demostración técnica en profundidad, de preparación total por parte del grupo; no se puede utilizar material disponible en la web.
* Conclusiones:
  + Se valorará los comentarios y reflexiones de cómo estas herramientas podrían apoyarlo en su carrera profesional.

**Familias de Sistemas**

Se debe realizar un trabajo de investigación técnico económico que cubra los sistemas de la familia de software designada, tanto gratis como pagadas; sobre estas últimas, debe ser capaz de acceder a una versión de prueba para facilitar su trabajo.

* Grupo 1 – Sistemas de Mesa de Servicio TI (IT Service Desk Systems).
  + Spiceworks.
  + Manage Engine Service Desk Plus.
  + Milldesk.
  + Jira.
  + Freshdesk.
  + OsTicket.
* Grupo 2 – Sistemas de Monitoreo TI (IT Monitoring Systems).
  + PRTG.
  + Manage Engine OpManager.
  + Nagios.
  + Zabbix.
  + Open NMS.
* Grupo 3 – Controladores de Dominio (Domain Controllers)
  + Microsoft Windows Domain Controller.
  + Linux Domain Controller.
* Grupo 4 – Sistemas de Prevención/Detección de Intrusiones
  + Snort.
  + CowdSec.
  + Suricata.
  + Bro (Zeek).
  + Ossec.
* Grupo 5 – Herramientas de Monitoreo de Desempeño de Aplicaciones (Application Performance Monitoring Tools)
  + AppDynamics.
  + Datadog.
  + Dynatrace.
  + New Relic.
  + Stackify Retrace.
* Gupo 6 – Sistema de Gestión de Dispositivos Móviles (Movile Device Management)
  + SOTI.
  + AirDroid.
  + Kandji.
  + Hexnode.
  + VMware Airwatch.
  + Google MDM.
  + Microsoft InTune.

Sobre el alcance del trabajo, considere:

* Los nombres de los sistemas listados son una referencia; puede tomar algunos de ellos y escoger otros.
* Selección de al menos 5 softwares por cada familia (en el caso del grupo 3 pueden ser 2).

**Entregas y Evaluaciones**

* Presentación de 30 minutos.
* Presentación en Microsoft PowerPoint, archivo que debe ser enviado 1 día antes de la presentación.
* Fechas de entrega detalladas en planificación.

**Taller 2**

**Alcance General**

Debe contar al menos con lo siguiente:

* Portada.
* Temario.
* Introducción.
* Estado del arte: la evolución y las condiciones actuales del servicio escogido.
* Desarrollo: detallado más abajo.
* Conclusiones:
  + Se valorará los comentarios y reflexiones de cómo, constructivamente, el servicio escogido podría mejorar.

**Desarrollo Segunda Parte**

Debe escoger un servicio tecnológico que actualmente brinde la Universidad de Santiago de Chile, y sobre él, realizar un análisis del mismo y contrastarlo con la visión del grupo. Considere generar todas las instancias pertinentes para asegurar el contacto con quienes administran el servicio tecnológico.

La presentación debe contar al menos con los siguientes puntos:

* Análisis estratégico:
  + Gestión de la Estrategia para Servicios TI.
    - Procesos de la Evaluación Estratégica.
    - Procesos de la Generación de la Estrategia
  + Gestión del Portafolio de Servicios.
    - Pipeline de Servicios (qué servicios añadiría).
    - Catálogo de Servicios (qué servicios mantendrá).
    - Servicios Retirados (qué servicios retirará).
  + Gestión Financiera.
    - Contabilización.
    - Presupuestación.
    - Política de Carga.
  + Gestión de la Demanda.
  + Gestión de la Relación con el Negocio.
* Análisis de Diseño:
  + Gestión del Catálogo de Servicios.
    - Detalle al menos 5 servicios nuevos.
    - Justifique al menos 1 servicio a retirar.
  + Gestión del Nivel de Servicio.
    - Detalle al menos 1 para uno de los servicios nuevos detallados anteriormente.
  + Gestión de la Disponibilidad.
  + Gestión de la Capacidad.
  + Gestión de la Continuidad del Servicio TI.
  + Gestión de la Seguridad de la Información.
  + Gestión de Proveedores.
* Análisis de la Transición
  + Gestión del Cambio.
  + Validación y Pruebas del Servicio.
  + Evaluación del Cambio.
* Análisis de la Operación:
  + Gestión de Eventos.
  + Gestión de Incidentes.
  + Cumplimiento de Solicitudes.
  + Gestión de Problemas.
  + Gestión de Accesos.

**Entregas y Evaluaciones**

* Presentación en Microsoft PowerPoint, archivo que debe ser enviado 1 día antes de la presentación.
* Fechas de entrega detalladas en planificación.