

SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA EMPRESA

ENUNCIADO TRABAJO I

El alumno debe organizar servicio que permita llevar a cabo la gestión de la operación del servicio, según las buenas prácticas ITIL, de un conjunto de Sistemas de Información (OSS) en un Operador de Telecomunicación. El alumno debe:

- Suponer que es él el dueño de la empresa que prestará dicho servicio.
- Especificar, con datos imaginarios (salvo los suministrados en este enunciado), las prácticas que llevaría a cabo para prestar ese servicio.
- Determinar en detalle las siguientes prácticas:
 - Monitorización y gestión de eventos
 - Gestión de incidencias
 - Gestión de cambios
 - Service desk
 - Gestión de solicitudes de servicio
 - Gestión de problemas
- Existen 150 OSS

50 OSS son críticos, sus incidencias deben atenderse en régimen 7x24 100 OSS no son críticos, sus incidencias pueden atenderse en régimen de 8x5.

La categorización de incidencias es:

Tipo	Severidad	Red/Sistemas afectados
Critical	1	Corte total de servicio Fallo de tarea en batch categorizada "crítica" Corte total de servicio de base de datos Fallo de funcionalidad considerada "crítica"
Major	2	Degradación de sistema crítico Fallo en oficina principal Fallo total de aplicaciones consideradas "major" Fallo de tarea en batch considerada "major" Fallo de funcionalidad considerada crítica en aplicación considerada "major"
Minor	3	Resto

Queda prohibida la difusión y reproducción de este material y de cual parte del mismo fuera del ámbito de la Universidad Francisco Vitoria.