**CASO DE ESTUDIO ITIL/COBIT**

**Empresa Servicios Informáticos para su negocio S.A. de C.V.**

**Misión:** Brindar servicios de tecnologías de información para cubrir las necesidades de desarrollo de las pequeñas empresas.

**Visión:** Ser la empresa líder en la rama de servicios de tecnología de información y lograr su expansión a nivel nacional.

La empresa está constituida por las siguientes áreas funcionales:

Dirección General

Dirección de Tecnologías de Información

Dirección de Administración

Dirección Financiera

Dirección de Recursos Humanos

Dirección de Recursos Materiales

Dirección de Mercadotecnia

Su organigrama es el siguiente

**Política de la Dirección de TI:** Los clientes internos y externos recibirán los servicios en materia de TI en tiempo y forma, garantizando la calidad del servicio.

**Planeación estratégica de la dirección de TI.**

**Misión:** Brindar los servicios de calidad en materia de Tecnologías de Información, basadas en las mejores prácticas.

**Visión:** Ser la dirección que brinda los servicios de TI con las normas de calidad más altas.

**Meta de la dirección de TI: Mantener los servicios de TI operando en un 90%.**

Lo que permite que las actividades de cada uno de los departamentos de la organización se lleven a cabo sin contratiempos.

Para lograrlo se define la mesa de servicios que permitirá la administración de los servicios de TI, a continuación se describe como ejemplo una de las mesas.

**Mesa de servicio:** Está compuesta por las siguientes cuatro mesas, cuyos servicios cubren las necesidades de los departamentos que conforman la organización y de los requerimientos de los clientes externos.

**Por ejemplo:** El departamento de mercadotecnia requiere de un sistema en la WEB mediante el cual se ofrecen los servicios de TI a los clientes, este sistema permite llevar a cabo el comercio electrónico de la organización.

Por otro lado se puede apreciar que la conectividad y la comunicación se requieren en cada uno de los departamentos, por ello la mesa de servicio de redes y comunicaciones.

Al tratarse de una organización que lleva a cabo el comercio electrónico la seguridad en el sistema WEB y en el acceso a la información que llevan a cabo cada uno de los departamentos, es de suma importancia por ello se debe ofrecer dicho servicio.

Por otro lado es inherente el soporte técnico al software y hardware con el que opera cada departamento

El servicio a clientes externos es brindar la instalación de redes locales, el desarrollo de sistemas WEB, la seguridad de la información y el soporte técnico a equipo de cómputo.

Para brindar los servicios se establecen las siguientes mesas.

* Mesa de Desarrollo de Sistemas para la WEB
* Mesa de Redes y Comunicaciones
* Mesa de Seguridad de la información
* Mesa de Soporte

**Mesa de desarrollo de sistemas para la WEB**

**Responsable de la mesa de desarrollo de sistemas para la WEB.** Luis Carlos Molina, Lic. En Ciencias de la Informática, experiencias de 4 años en la gestión de TI.

**Política:** Desarrollar, implementar y dar soporte a los sistemas para la WEB, requeridos por los usuarios internos y externos.

**Servicios que presta.**

* Diseño y desarrollo de paginas y sistema para la WEB
* Soporte de los sitemas en la WEB

**Procesos para la prestación del servicio.**

1. Diseño y desarrollo de la plataforma para la publicación de sistemas en la WEB.
2. Diseño y desarrollo de los sistemas para la WEB
3. Pruebas de la plataforma y de los sistemas
4. Transición del servicio
5. Entrega del servicio
6. Evaluación del servicio

**Estrategias del Servicio, para el proceso de diseño y desarrollo de la plataforma WEB.**

* Determinar necesidades de los clientes internos y externos.
* Evaluar las diferentes plataformas de código abierto para la administración de sistemas.
* Determinar la plataforma más adecuada a las necesidades.
* Diseñar y desarrollar los sistemas para la WEB, utilizando la metodología RUP.
* Contar con desarrolladores miltiplataforma
* Brindar el servicio en horas laborables
* Adquirir equipo de cómputo y software de última generación
* Evaluar el servicio

**Diseño del servicio**

* Entrevista con el cliente interno o externo
* Identificación de necesidades
* Análisis y propuesta de desarrollo del sistema para la WEB
* Prestación del servicio en función a los procesos que lo integran

Para los procesos de transición del servicio, la entrega y la evaluación, se establecen los siguientes parámetros de control.

Antes de entregar el sistema WEB debe realizarse un plan de implementación que establezca las sesiones de prueba, los usuarios que lo utilizaran, los reportes de usabilidad y las fechas de adecuación.

Plan de desarrollo e implementación debe contener los siguientes parámetros de desarrollo y medición.

* Las pruebas del sistema se realizaran en la semana del 2 al 5 de julio, en el horario de las 16:00 a las 18:00 horas.
* La supervisión y el seguimiento de las pruebas las realizara Pedro López.
* El sistema se probara con los usuarios de primer nivel de usabilidad.
* Se realizara el registro de incidencias, correcciones o adecuaciones en el formato F14.
* Se medirá la usabilidad del sistema con el formato F15.
* Medir el nivel de rendimiento del sistema con el formato R1
* Medir que se cumplió con el nivel de servicio proporcionado, con el formato N1.

Del resultado del plan de implementación y de las adecuaciones se debe entregar el servicio, elaborando el acta de recepción la cual debe contener una lista de cotejo, tome en cuenta los aspectos de la lista de control de calidad.

**Empresa Servicios Informáticos para su negocio S.A. de C.V.**

**Mesa de desarrollo de sistemas para la WEB**

**Acta de recepción del servicio**

**Entrega del servicio de desarrollo del sistema WEB.**

Siendo las \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ del día \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_

En las oficinas del departamento \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de la empresa\_\_\_\_\_\_

Se hace entrega del servicio de desarrollo de sistema WEB.

Las métricas de calidad se enlistan a continuación, favor de llenarlas en función del servicio prestado.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Requerimientos  De información |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del que recibe Nombre y firma de entrega