

**UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**INGENIERIA CIVIL INFORMATICA**



**Manual de Usuario de Catálogo de Servicios basado en ITIL para ITOP**

**Autor:**

**Javiera Fernanda Sáez González**

**PROYECTO DE TÍTULO PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO CIVIL  
INFORMÁTICO**

**SANTIAGO – CHILE**

# Contenido

<b>1. Contexto .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Confección del catálogo de servicios.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Sección: Organización.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Sección: Familia de Servicios.....</b>	<b>6</b>
<b>2.3. Sección: Servicios .....</b>	<b>7</b>
<b>2.4. Sección: SLA .....</b>	<b>7</b>
<b>2.5. Sección: Acuerdos con Cliente .....</b>	<b>8</b>
<b>2.6. Sección: Contratos .....</b>	<b>9</b>
<b>2.7. Sección: SLO.....</b>	<b>12</b>
<b>3. Cargar ITOP con el catálogo de servicios .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1. Administración de la Configuración .....</b>	<b>14</b>
<b>3.2. Administración de Requerimientos.....</b>	<b>15</b>
<b>3.3. Administración de Problemas .....</b>	<b>15</b>
<b>3.4. Administración de Cambios .....</b>	<b>16</b>
<b>3.5. Administración de Servicios .....</b>	<b>16</b>
<b>3.6. Administración de Datos.....</b>	<b>16</b>
<b>3.7. Herramientas Administrativas .....</b>	<b>17</b>
<b>4. Preguntas Frecuentes.....</b>	<b>18</b>
<b>4.1. ¿Cómo crear una nueva organización? .....</b>	<b>18</b>
<b>4.2. ¿Cómo crear un nuevo servicio?.....</b>	<b>19</b>
<b>4.3. ¿Cómo crear un nuevo Acuerdo a Nivel de Servicios? .....</b>	<b>20</b>
<b>4.4. ¿Cómo crear un nuevo Objetivo a Nivel de Servicios? .....</b>	<b>22</b>
<b>4.5. ¿Cómo crear una nueva familia de servicios? .....</b>	<b>23</b>
<b>4.6. ¿Cómo crear un nuevo acuerdo con cliente? .....</b>	<b>24</b>
<b>4.7. ¿Cómo crear un nuevo contrato con proveedor? .....</b>	<b>26</b>
<b>4.8. ¿Cómo asignarme un requerimiento/incidente? .....</b>	<b>27</b>

## Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1: Sección Organización Catálogo de Servicios .....	5
Ilustración 2: Sección Familia de Servicios Catálogo de Servicios.....	6
Ilustración 3: Sección Servicios Catálogo de Servicios .....	7
Ilustración 4: Sección SLA Catálogo de Servicios.....	8
Ilustración 5: Sección Acuerdos con Cliente Catálogo de Servicios .....	8
Ilustración 6: Sección Contratos Catálogo de Servicios .....	10
Ilustración 7: Sección SLO Catálogo de Servicios .....	12
Ilustración 8: Página de inicio ITOP .....	13
Ilustración 9: Página de bienvenida a ITOP .....	14
Ilustración 10: Módulo Administración de Datos, creación de una Organización.....	18
Ilustración 11: Creación de una nueva Organización.....	19
Ilustración 12: Módulo Administración de Servicios, creación de un nuevo servicio.....	19
Ilustración 13: Creación de un nuevo servicio .....	20
Ilustración 14: Modulo Administración de Servicios, creación SLAs - Acuerdos de Nivel de Servicio .....	21
Ilustración 15: Creación nuevo SLA - Acuerdo de Nivel de Servicio.....	21
Ilustración 16: Modulo Administración de Servicios, creación SLTs - Objetivos de Nivel de Servicio .....	22
Ilustración 17: Creación nuevo SLT - Objetivo de Nivel de Servicio.....	23
Ilustración 18: Modulo Administración de Servicios, creación Familia de Servicio .....	23
Ilustración 19: Creación nueva Familia de Servicio.....	24
Ilustración 20: Modulo Administración de Servicios, creación Acuerdos con Clientes .....	25
Ilustración 21: Creación nuevo Acuerdo Con Cliente.....	25
Ilustración 22: Modulo Administración de Servicios, creación Contrato con Proveedores.....	26
Ilustración 23: Creación nuevo Contrato con Proveedores .....	27
Ilustración 24: Modulo Administración de Requerimientos, creación Reportes asignados .....	28
Ilustración 25: Creación nueva Asignación de Requerimiento .....	28

## **1. Contexto**

Este documento tiene como objetivo especificar como se deben llenar los campos del catálogo de servicios, los que posteriormente fueron cargados en ITOP, herramienta que se deja disponible para libre uso de las PYMEs chilenas.

El objetivo es ofrecer un catálogo de servicio Open Source que se adapte a las necesidades y los requerimientos específicos de las PYMES Chilenas, proveyendo así una mejor gestión y organización de su información para un mejor funcionamiento y abaratando costos.

La creación de este catálogo de servicios le ofrece beneficios a las empresas, en este caso a las PYMEs chilenas, ayudando a estas a tener una gestión centralizada de peticiones, no importa si un usuario necesita solicitar el acceso a una aplicación, la recuperación de un backup o la compra de nuevo equipo, el catálogo de servicios es el punto de acceso al conjunto de productos y servicios que le ofrece TI, facilitándole el acceso a esta información y a su tramitación. También le da simplicidad para el usuario, ya que este solicita lo que necesita y lo recibe sin preocuparse del proceso de provisión del servicio; ayuda en la mejora de los procesos de negocio, ya que cada producto o servicio puede tener su propio proceso de tramitación, partiendo de los datos proporcionados por el usuario. Permitiendo más control y a su vez disminuyendo los tiempos ya que puede mandar sus peticiones y conocer en todo momento el estado de las mismas, no únicamente mejora la gestión de la provisión del servicio sino que también incrementa notablemente la satisfacción del usuario.

También se encontrará con una descripción de ITOP, los módulos existentes en esta herramienta y una serie de preguntas frecuentes en la cual se especifica cómo utilizarla.

## 2. Confección del catálogo de servicios

A continuación se detallara como fue completada cada sección del catálogo de servicios.

### 2.1. Sección: Organización

En esta sección se encuentra la información relacionada a la empresa PYME a la cual se le está aplicando el catálogo.

*Ilustración 1: Sección Organización Catálogo de Servicios*

Organización				
Nombre	Código	Estatus	Padre	Modelo de Entrega

*Fuente 18: Elaboración Propia*

- **Nombre:** Nombre de la organización en la que se está trabajando (ejemplo: Almacenes Paris). Tipo de dato: texto.
- **Código:** Código identificador de caso (ejemplo: 01, 02, 03, etc.). Tipo de dato: numérico.
- **Estatus:** Estado en el cual se encuentra la empresa, este puede ser Inactivo o Activo. Tipo de dato: texto desplegable.
- **Padre:** Nombre de la organización padre en la cual se está trabajando. (ejemplo: Cencosud). En caso de no tener una organización padre se debe rellenar con N/A (no aplica). Tipo de dato: texto.
- **Modelo de Entrega:** Son las alternativas que ITIL V3 define como opciones de modelos de entrega, las cuales según (ITIL V3 Service Design, 2011) pueden ser:
  - **Insourcing:** cuando el servicio utiliza los recursos internos para todas las fases de servicio.

- **Outsource:** este modelo se establece a través de una parte bien definida de servicios de diseño.
- **Co-source:** es una combinación de insource y externalizar.
- **Partnership o multi-source:** acuerdo entre dos o más organizaciones que trabajan juntos prestación del servicio.
- **Bussiness Partner Outsourcing (BPO):** se traslada toda función de negocio a una organización externa que proporcionará y gestionar el servicio. Este modelo significa generalmente un socio más operativo, como la contabilidad o centro de llamadas.
- **Application Service Provider (ASP):** a través de un acuerdo formal de una organización proporciona software basado en ordenador a través de una red. También se sabe que en la demanda de software / aplicaciones.
- **Knowledge Partner Outsourcing (KPO):** servicio proporcionado por un socio de pensamiento, es un paso adelante de BPO. Generalmente proporciona un campo de expertos en el conocimiento específico.
- **Managed Service Provider (MSP):** un sentido más amplio de extremo a extremo socio de servicio. Este modelo no está definido en ITIL V3.

Tipo de dato: texto desplegable.

## 2.2. Sección: Familia de Servicios

En esta sección se encuentra la información relacionada a la familia de servicios a la cual pertenece el incidente que posteriormente se va a declarar.

*Ilustración 2: Sección Familia de Servicios Catálogo de Servicios*

Familia de Servicios
Nombre

*Fuente 29: Elaboración Propia*

- **Nombre:** Nombre de la familia de servicios de la cual proviene el incidente a declarar (ejemplo: POS, CRM, ERP, Almacenamiento, Verificadores de precios). Tipo de dato: texto.

### 2.3. Sección: Servicios

En esta sección se encuentra el servicio el cual se necesita solucionar.

ITIL V3 define Servicio como “Un medio para entregar valor a los clientes facilitando los resultados que los clientes quieren lograr sin la propiedad de los costes y los riesgos específicos” (ITIL V3 Service Design, 2011).

*Ilustración 3: Sección Servicios Catálogo de Servicios*

Servicios					
Nombre	Proveedor	Responsable a Cargo	Familia de Servicios	Descripción	Estatus

*Fuente 20: Elaboración Propia*

- **Nombre:** Nombre del servicio a soportar. Tipo de dato: texto.
- **Proveedor:** Departamento responsable de prestar el servicio a solucionar. (ejemplo: TI). Tipo de dato: texto.
- **Responsable a Cargo:** Persona responsable a cargo del incidente declarado. Tipo de dato: texto.
- **Familia de Servicios:** Nombre de la familia de servicios de la cual proviene el incidente a declarar (ejemplo: POS, CRM, ERP, Almacenamiento, Verificadores de precios). Tipo de dato: texto.
- **Descripción:** Descripción del incidente declarado. Tipo de dato: texto.
- **Estatus:** Estado en el cual se encuentra el incidente declarado, este puede ser no productivo, obsoleto, productivo. Tipo de dato: texto desplegable.

### 2.4. Sección: SLA

En esta sección se encuentra el SLA (acuerdo a nivel de servicios).

ITIL V3 define SLA como “el servicio de TI, los objetivos de nivel de servicio documentos, y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y el cliente. Un acuerdo único puede cubrir múltiples servicios de TI o varios clientes” (ITIL V3 Service Design, 2011).

*Ilustración 4: Sección SLA Catálogo de Servicios*

SLA		
Nombre	Proveedor	Descripción

*Fuente 21: Elaboración Propia*

- **Nombre:** Nombre del acuerdo a nivel de servicios asociado al incidente ya declarado. El SLA especifica que servicio se va a proporcionar, la forma en que se apoya, horarios, los resultados y las responsabilidades de las partes involucradas. Para esto se declararon dos tipos de acuerdos, SLA para la operación del negocio y SLA para el soporte del negocio. Tipo de dato: texto desplegable.
- **Proveedor:** Departamento responsable de prestar el servicio a solucionar. (ejemplo: TI). Tipo de dato: texto.
- **Descripción:** Descripción del acuerdo a nivel de servicio ya declarado anteriormente. Tipo de dato: texto.

## 2.5. Sección: Acuerdos con Cliente

En esta sección se encuentran los acuerdos realizados con el cliente respecto al incidente declarado anteriormente.

*Ilustración 5: Sección Acuerdos con Cliente Catálogo de Servicios*

Acuerdos con Cliente											
Nombre	Cliente	Descripción	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Costo	Moneda	Frecuencia de Facturación	Unidad de Costo	Proveedor	Estatus	Tipo de Contrato

*Fuente 22: Elaboración Propia*



- **Nombre:** Nombre del acuerdo a nivel de servicios asociado al incidente ya declarado. Para esto se declararon dos tipos de acuerdos, SLA para la operación del negocio y SLA para el soporte del negocio. Tipo de dato: texto desplegable.
- **Cliente:** Nombre de la organización, o componente de la organización donde se implementa el catálogo. (ejemplo: Depto. De Ventas). Tipo de dato: texto.
- **Descripción:** Descripción del SLA descrito anteriormente. Tipo de dato: texto.
- **Fecha de Inicio:** Fecha de inicio del acuerdo realizado con el cliente para el incidente declarado anteriormente. Tipo de dato: Fecha.
- **Fecha de Finalización:** Fecha de finalización del acuerdo realizado con el cliente para el incidente declarado anteriormente. Tipo de dato: Fecha.
- **Costo:** Costo del incidente declarado anteriormente. Tipo de dato: numérico.
- **Moneda:** Tipo de moneda con la cual se relaciona el costo del acuerdo con el cliente. ejemplo: Euro, Dólar, Pesos Chilenos). Tipo de dato: texto.
- **Frecuencia de Facturación:** Frecuencia con la cual se realizan las facturaciones de incidentes. Esta puede ser diaria, mensual, anual, trimestral, semestral. Tipo de dato: texto desplegable.
- **Unidad de Costo:** Unidad de costo para cuantificar las horas de intervención de personas en el servicio a solucionar. Tipo de dato: texto.
- **Proveedor:** Departamento responsable de prestar el servicio a solucionar. (ejemplo: TI). Tipo de dato: texto.
- **Estatus:** Estado en el cual se encuentra el acuerdo con el cliente, este puede ser no productivo, obsoleto, productivo. Tipo de dato: texto desplegable.
- **Tipo de contrato:** Tipo de contrato en el cual se encuentra el acuerdo con el cliente, este puede ser corto plazo, mediano plazo, largo plazo. Tipo de dato: texto desplegable.

## 2.6. Sección: Contratos

En esta sección se encuentran los acuerdos que se realizan con los clientes detallados anteriormente.

*Ilustración 6: Sección Contratos Catálogo de Servicios*

Contratos														
Ti po	Nom bre	Clie nte	Descri pción	Fec ha de Inic io	Fecha de Finaliz ación	Tipo de Cont rato	Co sto	Mon eda	Frecue ncia de Factur ación	Uni dad de Cos to	Prove edor	S L A	Hora rio de Serv icio	Esta tus

*Fuente 23: Elaboración Propia*

- **Tipo:** Tipo de contrato acordado con el cliente, estos pueden ser contrato con cliente o contrato con proveedor. Tipo de dato: texto desplegable.
- **Nombre:** Departamento responsable de prestar el servicio a solucionar. (ejemplo: TI). Tipo de dato: texto.
- **Cliente:** Nombre de la organización en la que se está trabajando (ejemplo: Pyme Genérica). Tipo de dato: texto.
- **Fecha de Inicio:** Fecha de inicio del contrato realizado con el cliente para el incidente declarado anteriormente. Tipo de dato: Fecha.
- **Fecha de Finalización:** Fecha de finalización del contrato realizado con el cliente para el incidente declarado anteriormente. Tipo de dato: Fecha.
- **Tipo de Contrato:** Tipo de contrato en el cual se encuentra el acuerdo con el cliente, este puede ser corto plazo, mediano plazo, largo plazo. Tipo de dato: texto desplegable.
- **Costo:** Costo del contrato acordado con el cliente. Tipo de dato: Numérico.
- **Moneda:** Tipo de moneda con la cual se relaciona el costo del contrato acordado con el cliente. ejemplo: Euro, Dólar, Pesos Chilenos). Tipo de dato: texto.

- **Frecuencia de Facturación:** Frecuencia con la cual se realizan las facturaciones del contrato. Esta puede ser diaria, mensual, anual, trimestral, semestral. Tipo de dato: Texto desplegable.
- **Unidad de Costo:** Unidad de costo para cuantificar las horas de intervención de personas en el servicio a solucionar. Tipo de dato: texto.
- **Proveedor:** Departamento responsable de prestar el servicio a solucionar. (ejemplo: TI). Tipo de dato: texto.
- **SLA:** Nombre del acuerdo a nivel de servicios asociado al incidente ya declarado. Para esto se declararon dos tipos de acuerdos, SLA para la operación del negocio y SLA para el soporte del negocio. Tipo de dato: texto desplegable.
- **Horario de Servicio:** Horario de servicio en el cual se atenderá el incidente declarado, estos pueden ser:

*Tabla 1: Tabla de Horario de soporte*

Soporte Lun Vier 8:00 a 18:00 (24H)
Soporte Lun Dom 08:00 a 18:00 (24H)
Soporte Lun Dom 00:00 a 24:00 (24H)
Lunes a Viernes 08:00 a 18:00, Sábados 08:00 a 14:00 (24H)
Soporte Lun Vier 8:00 a 18:00 (56H)
Soporte Lun Dom 08:00 a 18:00 (56H)
Soporte Lun Dom 00:00 a 24:00 (56H)
Lunes a Viernes 08:00 a 18:00, Sábados 08:00 a 14:00 (56H)
Soporte Lun Vier 8:00 a 18:00 (104H)
Lunes a Domingo 08:00 a 18:00 (104H)
Soporte Lun Dom 00:00 a 24:00 (104H)
Lunes a Viernes 08:00 a 18:00, Sábados 08:00 a 14:00 (104H)
Soporte Lun Vier 8:00 a 18:00 (720H)
Soporte Lun Dom 00:00 a 24:00 (720H)
Lunes a Domingo 08:00 a 18:00 (720H)
Lunes a Viernes 08:00 a 18:00, Sábados 08:00 a 14:00 (720H)

*Fuente 24: Elaboración Propia*

Tipo de dato: texto desplegable.

- **Estatus:** Estatus en el cual se encuentra el contrato con el cliente, este puede ser corto plazo, mediano plazo, largo plazo. Tipo de dato: texto desplegable.

## 2.7. Sección: SLO

En esta sección se encuentra el SLO (objetivo a nivel de servicios) realizados con el cliente respecto al incidente declarado anteriormente.

*Ilustración 7: Sección SLO Catálogo de Servicios*

SLO					
Nombre	Prioridad	Tipo de Reporte	Métrica	Valor	Unidad

*Fuente 25: Elaboración Propia*

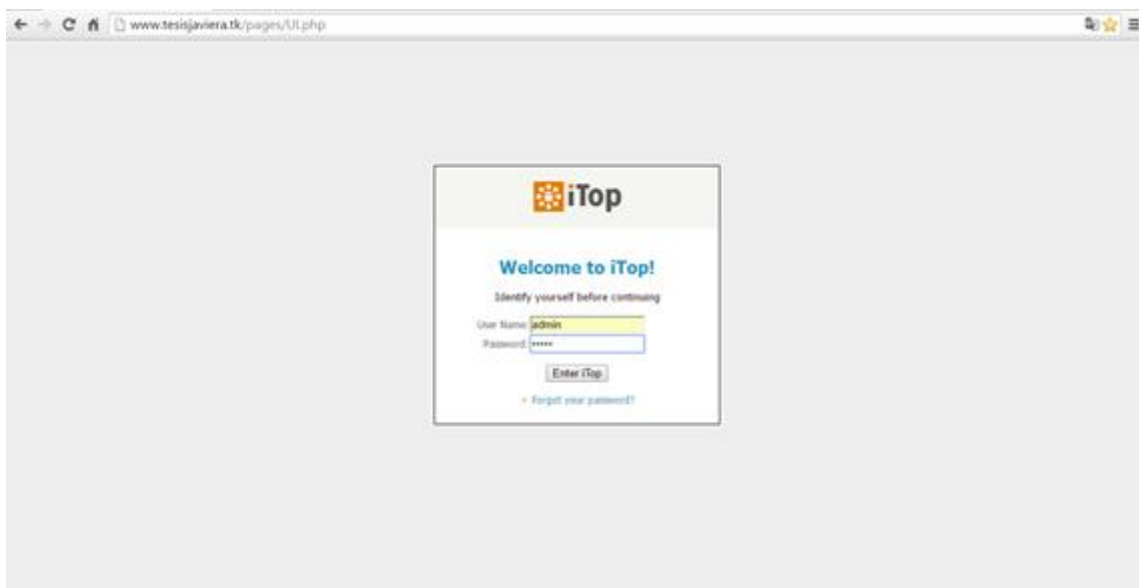
- **Nombre:** Nombre del objetivo que se acordó con el proveedor y/o cliente. Sirve para medir el rendimiento y como una forma de evitar los conflictos entre las partes involucradas. Tipo de dato: texto.
- **Prioridad:** Prioridad de resolución de incidente, estas puede ser de tipo crítico, alto, medio, bajo. Tipo de dato: texto desplegable.
- **Tipo de Reporte:** Tipo de petición realizada con el cliente, este puede ser incidente o petición de servicio. Tipo de dato: texto desplegable.
- **Métrica:** Métrica que se utilizará para la solución del incidente declarado, estas pueden ser TDA: tiempo de asignación o TDS: tiempo de solución. Tipo de dato: texto desplegable.
- **Valor:** Valor en términos de horas declaradas como tiempo máximo de solución del incidente, estos pueden ser 24, 56, 104,702, según las horas definidas en el horario de servicio. Tipo de dato: numérico.
- **Unidad:** Unidad de medida del valor declarado anteriormente, estos serán horas o minutos. Tipo de dato: texto desplegable.

### 3. Cargar ITOP con el catálogo de servicios

Ya que ITOP se basa en Apache / IIS, MySQL y PHP, por lo que se puede ejecutar en cualquier sistema operativo que permita la ejecución de estas aplicaciones. Se puede utilizar en sistemas operativos como Windows, Linux Debian y Red Hat (que también se ejecuta en Solaris y MacOS X). ITOP es una aplicación basada en web por lo tanto, no es necesario implementar el software de cliente en el PC de cada usuario. Un sencillo navegador web es suficiente (Chrome, Mozilla o Safari).

Ya cumpliendo estos requisitos técnicos y con los servicios declarados en el catálogo se procede a cargar los datos en la herramienta ITOP, para ello el usuario debe acceder a la siguiente URL: <http://www.tesisjavier.tk> donde el usuario debe registrar con un nombre de usuario y una contraseña, la que en este caso ambas son “admin”.

*Ilustración 8: Página de inicio ITOP*



*Fuente 3: <http://www.tesisjavier.tk/pages/UI.php> Elaboración Propia*

El usuario accederá a la página de bienvenida de ITOP:

Ilustración 9: Página de bienvenida a ITOP



Fuente 4: <http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php> ITOP

En esta página de bienvenida se muestra un resumen de los procesos de negocios, las soluciones aplicativas, los contratos, contactos, los servidores, las localidades; y un menú delegable de los módulos que ITOP ofrece, la administración de la configuración, la administración de requerimientos, la administración de problemas, la administración de cambios, la administración de servicios, la administración de datos y las herramientas administrativas.

### 3.1. Administración de la Configuración

Este módulo es la base que da soporte al resto de los módulos de ITOP. Este módulo permite a los usuarios documentar todos los elementos que tienen bajo su control. El módulo proporciona un modelo lógico de la infraestructura TI y permite la

identificación, control, mantenimiento y verificación de la versión de todos los elementos de configuración existentes, las relaciones entre los elementos de configuración de modo que los administradores/usuarios de la aplicación pueden analizar fácilmente las dependencias dentro de la infraestructura y comprender el posible impacto debido a las incidencias y a los cambios.

### **3.2. Administración de Requerimientos**

Este módulo permite realizar un seguimiento de todas las solicitudes presentadas por los usuarios finales. Cada ticket relativo a una petición del usuario puede ser asignado a un equipo que es responsable de asegurarse de que la solicitud se gestiona correctamente. En este módulo se utiliza el sistema de notificación por correo electrónico ITOP con el fin de informar a los contactos (llamadas, agentes) durante el procesamiento de cada petición del usuario. Un portal de usuario final está disponible para los usuarios finales para crear solicitudes de servicio por sí mismos, seguir su estado y proporcionar feedback sobre la terminación de cada solicitud.

### **3.3. Administración de Problemas**

Este módulo permite evitar problemas e incidentes resultantes del suceso, para eliminar incidentes recurrentes y minimizar el impacto de los incidentes que no se pueden prevenir. Utilice este módulo para realizar un seguimiento de los temas recurrentes y vincular muchos incidentes a un ticket relativo a un solo problema. Junto con el módulo Administración de Problemas, se utiliza la base de datos de errores conocidos para documentar la solución a los problemas recurrentes, soluciones alternativas, investigar las causas del error y relacionan entre sí todos los clientes potencialmente afectados, con el fin de acelerar la resolución de incidentes en el futuro.

### **3.4. Administración de Cambios**

Este módulo permite realizar un seguimiento de los cambios que ocurren a su entorno de TI, planificarlos, analizar su impacto y reducir al mínimo la interrupción. ITOP define varios perfiles para cada una de las siguientes roles, recomendadas por ITIL, para la aplicación de un proceso de gestión del cambio: gestor del cambio, el supervisor de cambio y ejecutor del cambio.

### **3.5. Administración de Servicios**

Este módulo le permite definir y mantener los servicios prestados por la organización, los contratos con sus clientes y proveedores y los niveles de servicio disponibles para cada uno de los servicios. La administración de servicios, nos permite documentar: Un catálogo de servicios de TI, los acuerdos de servicios correspondientes nivel de servicio); los contratos con los proveedores (contratos de prestación); los contratos con los clientes, que servicios les estamos prestando y el correspondiente nivel de servicio. Para cada tipo de contrato se pueden documentar los costes, relacionar el contrato con contactos específicos (personas o equipos), las infraestructuras y vincularlo a cualquier documento.

### **3.6. Administración de Datos**

Este módulo permite ver las organizaciones con las cuales se van a trabajar y relacionar en los módulos anteriores. También se encuentra la configuración de tipos, en la cual se pueden agregar los tipos de contratos, los tipos de documentos, los tipos de contactos, las versiones de sistemas operativos declarados por las organizaciones, entre otros; por lo que se muestra un resumen de cada una de estas categorías.



### **3.7. Herramientas Administrativas**

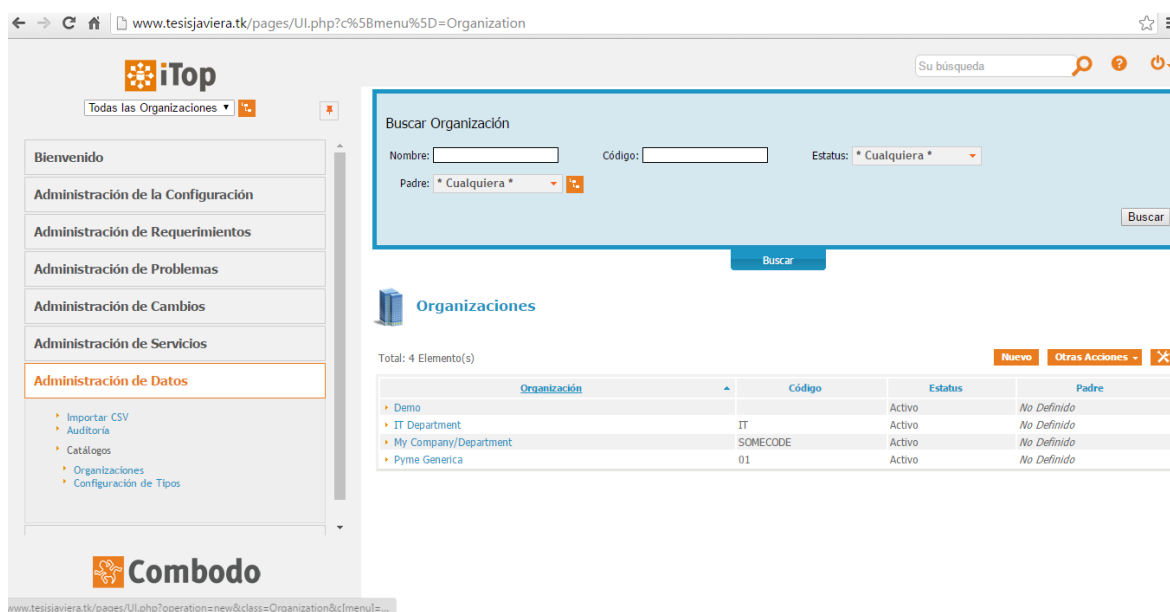
Este módulo permite ver las cuentas de usuarios de la herramienta, los perfiles de usuarios, las notificaciones, entre otro; por lo que se podría decir que es un módulo de configuración de ITOP.

## 4. Preguntas Frecuentes

### 4.1. ¿Cómo crear una nueva organización?

Se debe dirigir al módulo Administración de Datos, hacer click en “Organizaciones” donde se mostrarán las organizaciones que ya se encuentran cargadas en la herramienta. También se da la opción de crear una nueva organización o editar las ya existentes.

Ilustración 10: Módulo Administración de Datos, creación de una Organización



The screenshot shows the iTop web interface. The sidebar on the left contains a 'Bienvenido' message and a list of administrative modules: 'Administración de la Configuración', 'Administración de Requerimientos', 'Administración de Problemas', 'Administración de Cambios', 'Administración de Servicios', and 'Administración de Datos' (which is highlighted). Under 'Administración de Datos', there are links for 'Importar CSV', 'Auditoría', 'Catálogos', 'Organizaciones', and 'Configuración de Tipos'. The main content area is titled 'Organizaciones' and shows a search form with fields for 'Nombre', 'Código', 'Estatus', and 'Padre'. Below the search form is a table with 4 elements. The table has columns for 'Organización', 'Código', 'Estatus', and 'Padre'. The data rows are: 'Demo' (IT, Activo, No Definido), 'IT Department' (SOMECODE, Activo, No Definido), 'My Company/Department' (01, Activo, No Definido), and 'Pyme Generica' (Activo, No Definido). At the bottom of the page, the URL 'www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php?operation=new&class=Organization&c[menu]=...' is visible.

Organización	Código	Estatus	Padre
Demo	IT	Activo	No Definido
IT Department	SOMECODE	Activo	No Definido
My Company/Department	01	Activo	No Definido
Pyme Generica		Activo	No Definido

Fuente 5: <http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php> ITOP

Al seleccionar “Nuevo” se mostraran los datos que se requiere para la creación de una nueva organización, tal como muestra la siguiente imagen:

Ilustración 11: Creación de una nueva Organización

Fuente 6: <http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php> ITOP

## 4.2. ¿Cómo crear un nuevo servicio?

Se debe dirigir al módulo Administración de Servicios, hacer click en “Servicios” donde se mostrarán los servicios que ya se encuentran cargadas en la herramienta. También se da la opción de crear un nuevo servicio o editar las ya existentes.

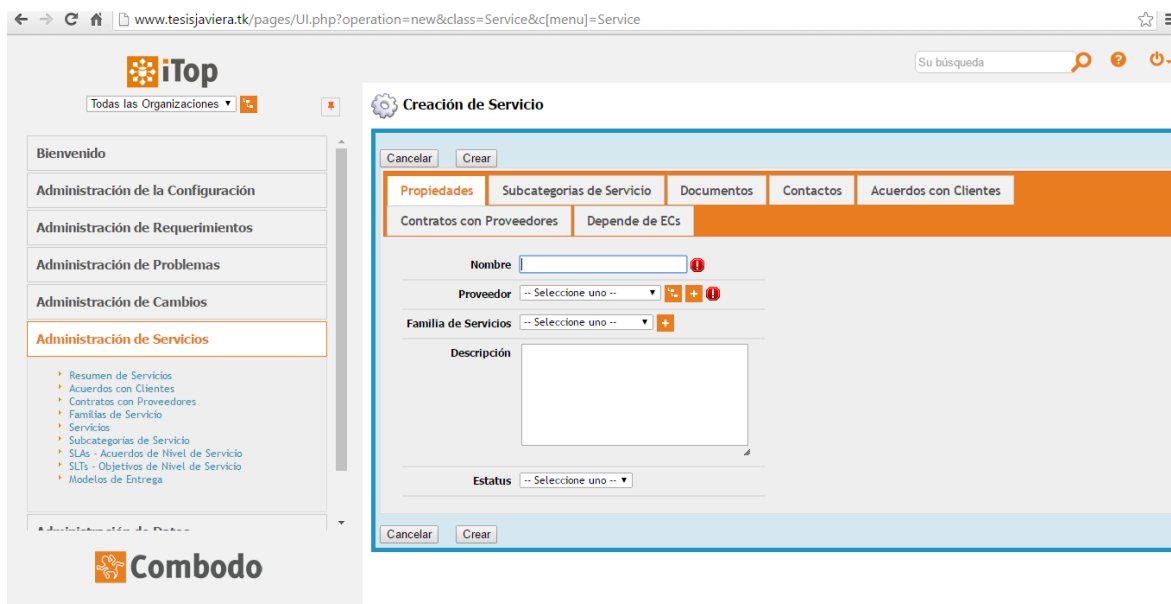
Ilustración 12: Módulo Administración de Servicios, creación de un nuevo servicio

Servicio	Proveedor	Estatus	Familia de Servicios
Alta almacenamiento	Pyme Generica	Productivo	Almacenamiento
Alta en CRM	Pyme Generica	Productivo	CRM
Alta en ERP	Pyme Generica	Productivo	ERP
Alta en POS	Pyme Generica	Productivo	POS
Artículo no encontrado	Pyme Generica	Productivo	POS
Baja almacenamiento	Pyme Generica	Productivo	Almacenamiento
Baja en CRM	Pyme Generica	Productivo	CRM
Baja en ERP	Pyme Generica	Productivo	ERP
Baja en POS	Pyme Generica	Productivo	POS

Fuente 7: <http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php> ITOP

Al seleccionar “Nuevo” se mostraran los datos que se requiere para la creación de un nuevo servicio, tal como muestra la siguiente imagen:

*Ilustración 13: Creación de un nuevo servicio*

The image is a screenshot of a web browser displaying the iTop application. The browser's address bar shows the URL: [www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php?operation=new&class=Service&c\[menu\]=Service](http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php?operation=new&class=Service&c[menu]=Service). The iTop logo is in the top left, and a search bar is in the top right. On the left, a sidebar menu lists various administrative functions, with 'Administración de Servicios' (Service Administration) highlighted. The main content area is titled 'Creación de Servicio' (Service Creation). It features a tabbed interface with tabs for 'Propiedades' (Properties), 'Subcategorías de Servicio' (Service Subcategories), 'Documentos' (Documents), 'Contactos' (Contacts), and 'Acuerdos con Clientes' (Agreements with Clients). The 'Propiedades' tab is active, showing a form with the following fields: 'Nombre' (Name) with a text input and a red error icon; 'Proveedor' (Provider) with a dropdown menu and a red error icon; 'Familia de Servicios' (Service Family) with a dropdown menu and a red error icon; 'Descripción' (Description) with a large text area; and 'Estatus' (Status) with a dropdown menu. At the bottom of the form are 'Cancelar' (Cancel) and 'Crear' (Create) buttons.

*Fuente 8: <http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php> ITOP*

Luego de crear el servicio, a este se le puede asignar un contacto, acuerdos con clientes, contrato con proveedores, etc, los cuales deben haber sido creados con antelación.

#### **4.3. ¿Cómo crear un nuevo Acuerdo a Nivel de Servicios?**

Se debe dirigir al módulo Administración de Servicios, hacer click en “SLAs – Acuerdos de Nivel de Servicio” donde se mostrarán los acuerdos de servicios que ya se encuentran cargadas en la herramienta. También se da la opción de crear un nuevo acuerdo o editar los ya existentes.

Ilustración 14: Modulo Administración de Servicios, creación SLAs - Acuerdos de Nivel de Servicio



Fuente 9: <http://www.tesisjavier.tk/pages/UI.php> ITOP

Al seleccionar “Nuevo” se mostraran los datos que se requiere para la creación de un nuevo acuerdo de nivel de servicio, tal como muestra la siguiente imagen:

Ilustración 15: Creación nuevo SLA - Acuerdo de Nivel de Servicio



Fuente 10: <http://www.tesisjavier.tk/pages/UI.php> ITOP

Luego de crear un nuevo SLA, a este se le puede asignar SLT o acuerdos con clientes, los cuales deben haber sido creados con antelación.

#### 4.4. ¿Cómo crear un nuevo Objetivo a Nivel de Servicios?

Se debe dirigir al módulo Administración de Servicios, hacer click en “SLTs – Objetivos de Nivel de Servicio” donde se mostrarán los objetivos de servicios que ya se encuentran cargadas en la herramienta. También se da la opción de crear un nuevo acuerdo o editar los ya existentes.

Ilustración 16: Modulo Administración de Servicios, creación SLTs - Objetivos de Nivel de Servicio

The screenshot shows the iTop web interface. The sidebar on the left contains the following menu items: Bienvenido, Administración de la Configuración, Administración de Requerimientos, Administración de Problemas, Administración de Cambios, and Administración de Servicios (highlighted). Under 'Administración de Servicios', there are sub-items: Resumen de Servicios, Acuerdos con Clientes, Contratos con Proveedores, Familias de Servicio, Servicios, Subcategorías de Servicio, SLAs - Acuerdos de Nivel de Servicio, SLTs - Objetivos de Nivel de Servicio, and Modelos de Entrega. The main content area has a search bar at the top with the text 'Su búsqueda'. Below it is a form titled 'Buscar SLT - Objetivos de Nivel de Servicio' with fields for Nombre, Prioridad (dropdown), Tipo de Reporte (dropdown), Métrica (dropdown), Valor, and Unidad (dropdown). A 'Buscar' button is at the bottom right of the form. Below the search form is a section titled 'Objetivos de Nivel de Servicio' with a clock icon. It shows 'Total: 6 Elemento(s)' and a 'Nuevo' button. Below this is a table with the following data:

SLT - Objetivos de Nivel de Servicio	Prioridad	Tipo de Reporte	Métrica	Valor	Unidad
Responder antes 720 hrs	Bajo	Incidente	TDS - Tiempo de Solución	720	Horas
Responder antes de 104 hrs	Medio	Incidente	TDS - Tiempo de Solución	104	Horas
Responder antes de 24 hrs	Critico	Incidente	TDS - Tiempo de Solución	24	Horas
Responder antes de 56 hrs	Alto	Incidente	TDS - Tiempo de Solución	56	Horas
TTO priority high Incident 5mn	Critico	Incidente	TDA - Tiempo de Asignación	5	Minutos
TTR priority high Incident 15 mn	Critico	Incidente	TDS - Tiempo de Solución	15	Minutos

Fuente 12: <http://www.tesisjavier.tk/pages/UI.php> ITOP

Al seleccionar “Nuevo” se mostraran los datos que se requiere para la creación de un nuevo objetivo de nivel de servicio, tal como muestra la siguiente imagen:

Ilustración 17: Creación nuevo SLT - Objetivo de Nivel de Servicio

The screenshot shows the iTop web interface. On the left is a sidebar with a navigation menu. The main content area displays a form titled 'Creación de SLT - Objetivos de Nivel de Servicio'. The form has a header with 'Cancelar' and 'Crear' buttons. Below the header is a section titled 'Propiedades' with the following fields:

- Nombre:** A text input field with a red error icon.
- Prioridad:** A dropdown menu with the text '-- Seleccione uno --'.
- Tipo de Reporte:** A dropdown menu with the text '-- Seleccione uno --'.
- Métrica:** A dropdown menu with the text '-- Seleccione uno --'.
- Valor:** A text input field.
- Unidad:** Radio buttons for 'Horas' and 'Minutos'.

At the bottom of the form are 'Cancelar' and 'Crear' buttons. The sidebar on the left includes a 'Bienvenido' message, a list of administrative functions, and a 'Familias de Servicio' link under 'Administración de Servicios'.

Fuente 13: <http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php> ITOP

#### 4.5. ¿Cómo crear una nueva familia de servicios?

Se debe dirigir al módulo Administración de Servicios, hacer click en “Familia de Servicio” donde se mostrarán las familias que ya se encuentran cargadas en la herramienta. También se da la opción de crear una nueva familia o editar los ya existentes.

Ilustración 18: Modulo Administración de Servicios, creación Familia de Servicio

The screenshot shows the iTop web interface. On the left is a sidebar with a navigation menu. The main content area displays the 'Familias de Servicio' module. At the top is a search bar with the text 'Buscar Familia de Servicios' and a 'Buscar' button. Below the search bar is a table with the following data:

Familia de Servicios	Nombre
Almacenamiento	Almacenamiento
CRM	CRM
ERP	ERP
POS	POS
Verificadores de Precios	Verificadores de Precios

At the bottom of the table are buttons for 'Nuevo' and 'Otras Acciones'. The sidebar on the left includes a 'Bienvenido' message, a list of administrative functions, and a 'Familias de Servicio' link under 'Administración de Servicios'.

Fuente 14: <http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php> ITOP

Al seleccionar “Nuevo” se mostraran los datos que se requiere para la creación de una nueva familia de servicio, tal como muestra la siguiente imagen:

*Ilustración 19: Creación nueva Familia de Servicio*

The screenshot displays the ITOP web application interface. The browser address bar shows the URL: [www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php?operation=new&class=ServiceFamily&c\[menu\]=ServiceFamily](http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php?operation=new&class=ServiceFamily&c[menu]=ServiceFamily). The application header includes the ITOP logo, a search bar with the text "Su búsqueda", and a navigation menu with options like "Todas las Organizaciones". The main content area is titled "Creación de Familia de Servicios" and features a form with two tabs: "Propiedades" (selected) and "Servicios". The "Propiedades" tab contains a "Nombre" field with a red error icon. The sidebar on the left lists various administrative functions, with "Administración de Servicios" highlighted. The footer includes the Combodo logo.

*Fuente 16: <http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php> ITOP*

#### **4.6. ¿Cómo crear un nuevo acuerdo con cliente?**

Se debe dirigir al módulo Administración de Servicios, hacer click en “Acuerdos con Clientes” donde se mostrarán los acuerdos con clientes que ya se encuentran cargados en la herramienta. También se da la opción de crear un nuevo acuerdo y editar los ya existentes.



Ilustración 20: Modulo Administración de Servicios, creación Acuerdos con Clientes

Buscar Acuerdo con Cliente

Nombre:  Cliente: \* Cualquiera \*

Fecha de Inicio:  Fecha de Finalización:

Proveedor: \* Cualquiera \* Costo:

Moneda: \* Cualquiera \* Frecuencia de Facturación:

Unidad de Costo:  Estatus: \* Cualquiera \*

Tipo de Contrato: \* Cualquiera \*

Buscar

**Acuerdos con Clientes**

Total: 4 Elemento(s)

Acuerdo con Cliente	Estatus	Cliente	Descripción	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Proveedor
Contrato_Soporte_Negocio	Productivo	Pyme Generica		2016-07-01	2017-07-01	IT Department
Customer contract Demo	No Definido	Demo				IT Department
SLA_Operación_Negocio	Productivo	Pyme Generica	SLA para servicios que dan operación al negocio	2016-07-01	2017-07-01	IT Department
SLA_Soporte_Menorin	Productivo	Pyme	SLA para servicios que dan soporte al menorin	2016-07-01	2017-07-01	IT

Fuente 17: <http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php> ITOP

Al seleccionar “Nuevo” se mostraran los datos que se requiere para la creación de un nuevo acuerdo con cliente, tal como muestra la siguiente imagen:

Ilustración 21: Creación nuevo Acuerdo Con Cliente

Creación de Acuerdo con Cliente

Cancelar Crear

**Propiedades** Contactos Documentos Servicios

Nombre:

Cliente: -- Seleccione uno --

Descripción:

Fecha de Inicio:

Fecha de Finalización:

Costo:

Moneda: -- Seleccione uno --

Frecuencia de Facturación:

Unidad de Costo:

Proveedor: -- Seleccione uno --

Fuente 18: <http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php> ITOP

#### 4.7. ¿Cómo crear un nuevo contrato con proveedor?

Se debe dirigir al módulo Administración de Servicios, hacer click en “Contratos con Proveedores” donde se mostrarán los contratos con proveedores que ya se encuentran cargados en la herramienta. También se da la opción de crear un nuevo contrato y editar los ya existentes.

Ilustración 22: Modulo Administración de Servicios, creación Contrato con Proveedores

The screenshot shows the iTOP web application interface. On the left is a sidebar with navigation links: Bienvenido, Administración de la Configuración, Administración de Requerimientos, Administración de Problemas, Administración de Cambios, and Administración de Servicios (highlighted). Under 'Administración de Servicios' are links to Resumen de Servicios, Acuerdos con Clientes, Contratos con Proveedores, Familias de Servicio, Servicios, Subcategorías de Servicio, SLAs - Acuerdos de Nivel de Servicio, SLTs - Objetivos de Nivel de Servicio, and Modelos de Entrega. The main content area has a search bar at the top right. Below it is a form titled 'Buscar Contrato con Proveedor' with fields for Nombre, Cliente (dropdown), Fecha de Inicio, Fecha de Finalización, Proveedor (dropdown), Tipo de Contrato (dropdown), Costo, Moneda (dropdown), Frecuencia de Facturación, Unidad de Costo, SLA, and Horario de Servicio. A 'Buscar' button is at the bottom right of the form. Below the form is a section titled 'Contratos con Proveedores' showing a table of existing contracts. The table has columns: Contrato con Proveedor, Estatus, Cliente, Descripción, Fecha de Inicio, Fecha de Finalización, Proveedor, SLA, and Horario de Servicio. There are two rows of data. Above the table, it says 'Total: 32 Elemento(s)' and 'Páginas: 1 2 3 4 5 10' with 'Elementos por Página'.

Contrato con Proveedor	Estatus	Cliente	Descripción	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Proveedor	SLA	Horario de Servicio
Contrato con Proveedor	Productivo	Pyme Genérica		2016-07-01	2017-07-01	IT Department	SLA_Soporte_Negocio	Soporte Lun Vier 8:00 a 18:00 (24H)
Contrato con Proveedor	Productivo	Pyme Genérica		2016-07-01	2017-07-01	IT Department	SLA_Soporte_Negocio	Soporte Lun Dom 08:00 a 18:00 (24H)

Fuente 19: <http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php> ITOP

Al seleccionar “Nuevo” se mostraran los datos que se requiere para la creación de un nuevo contrato con proveedor, tal como muestra la siguiente imagen:

Ilustración 23: Creación nuevo Contrato con Proveedores

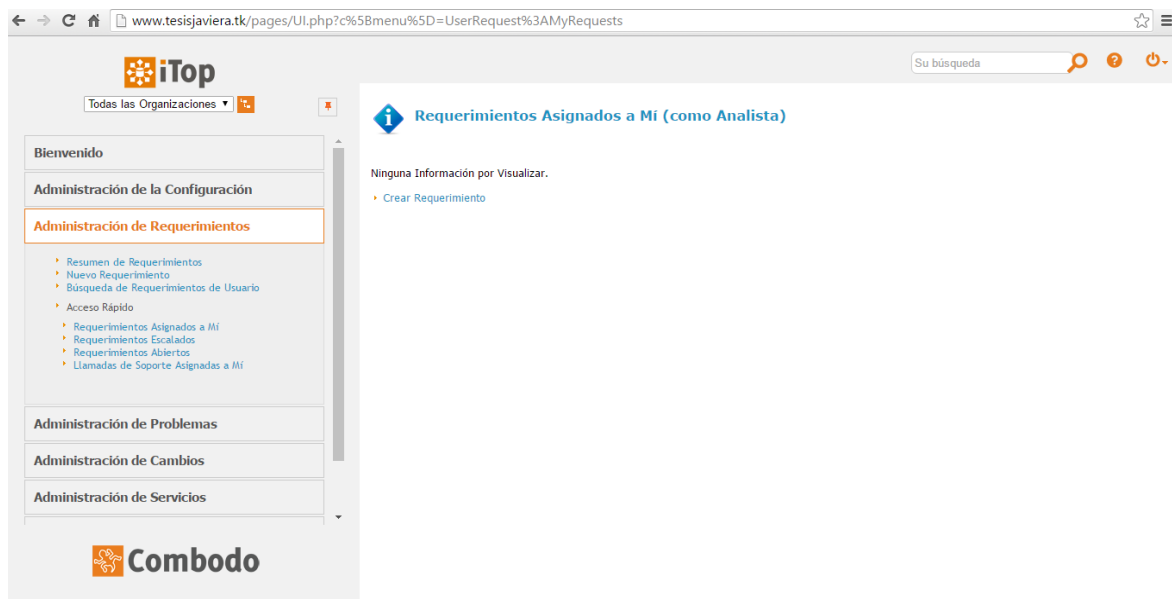
The screenshot displays the iTop web application interface. On the left is a sidebar menu with the iTop logo and a search bar. The menu includes sections like 'Bienvenido', 'Administración de la Configuración', 'Administración de Requerimientos', 'Administración de Problemas', 'Administración de Cambios', and 'Administración de Servicios'. The 'Administración de Servicios' section is expanded, showing a list of links: 'Resumen de Servicios', 'Acuerdos con Clientes', 'Contratos con Proveedores', 'Familias de Servicio', 'Servicios', 'Subcategorías de Servicio', 'SLAs - Acuerdos de Nivel de Servicio', 'SLTs - Objetivos de Nivel de Servicio', and 'Modelos de Entrega'. The main content area is titled 'Creación de Contrato con Proveedor'. It features a top bar with 'Cancelar' and 'Crear' buttons. Below this is a tabbed interface with 'Propiedades', 'Contactos', 'Documentos', and 'ECs' tabs. The 'Propiedades' tab is active, showing a form with fields for 'Nombre', 'Cliente' (a dropdown menu), 'Descripción' (a text area), 'Fecha de Inicio', 'Fecha de Finalización', 'Tipo de Contrato' (a dropdown menu), 'Costo', 'Moneda' (a dropdown menu), 'Frecuencia de Facturación', and 'Unidad de Costo'. The 'Commodo' logo is visible at the bottom left of the sidebar.

Fuente 20: <http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php> ITOP

#### 4.8. ¿Cómo asignarme un requerimiento/incidente?

Se debe dirigir al módulo Administración de Requerimientos, hacer click en “Requerimientos Asignados a Mí” donde se mostrarán los contratos con proveedores que ya se encuentran cargados en la herramienta. También se da la opción de crear un nuevo contrato y editar los ya existentes.

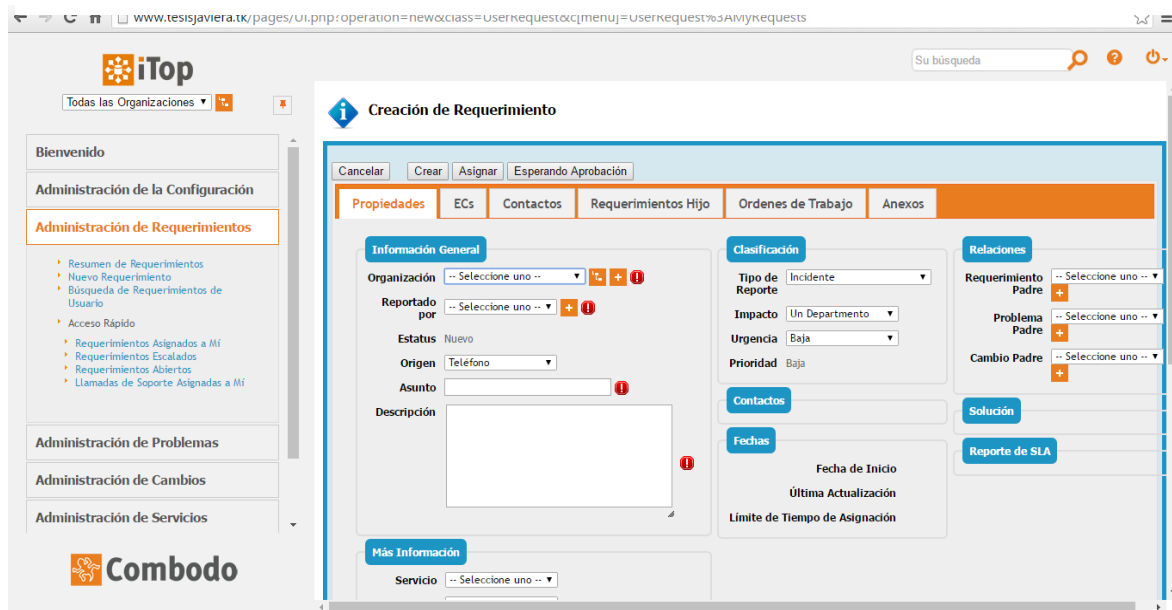
Ilustración 24: Modulo Administración de Requerimientos, creación Reportes asignados



Fuente 21: <http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php> ITOP

Al seleccionar “Nuevo” se mostraran los datos que se requiere para la creación de un nuevo requerimiento asignado, tal como muestra la siguiente imagen:

Ilustración 25: Creación nueva Asignación de Requerimiento



Fuente 22: <http://www.tesisjaviera.tk/pages/UI.php> ITOP