

UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERIA CIVIL INFORMATICA



Manual de Usuario de Catálogo de Servicios basado en ITIL en base a ITOP

Autor:

Javiera Fernanda Sáez González

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

SANTIAGO – CHILE

Contenido

1. Contexto	3
2. Confección del catálogo de servicios.....	4
2.1. Sección: Organización.....	4
2.2. Sección: Familia de Servicios.....	5
2.3. Sección: Servicios	6
2.4. Sección: SLA	6
2.5. Sección: Acuerdos con Cliente	7
2.6. Sección: Contratos	8
2.7. Sección: SLO	11

1. Contexto

Este documento tiene como objetivo especificar como se deben llenar los campos del catálogo de servicios que se deja disponible para libre uso de las PYMES chilenas.

El proyecto tiene como objetivo 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.

Para la realización de este catálogo se investigaron herramientas de libre uso que utilizaran las buenas prácticas de ITIL, dentro de las cuales se encuentra ITOP, la cual se usa como base para la creación del catálogo.

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 pueden ser:
 - **Insourcing:** cuando el servicio utiliza los recursos internos para todas las fases de servicio.
 - **Outsourcing:** 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.

Comentado [JS1]: citar con norma APA
ITIL V3

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.

Comentado [JS2]: Referencias
BUSCAR HORARIO DE SOPROTE COMUN

- **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.