



**2401 GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI
EXAMEN SUSTITORIO 2020 – II**

CÓDIGO: i201812645.....

ALUMNO: Kevin Sebastián Blas Huamán

FECHA: 28/12/2020

NOTA

INDICACIONES AL ALUMNO

- Debe identificarse con la presentación de su carné de alumno.
- Escriba su nombre completo con letra imprenta legible en el espacio indicado para tal fin.
- Una vez iniciada la evaluación, queda prohibido salir del aula.
- Todo caso de indisciplina o plagio será sancionado de acuerdo al Reglamento de disciplina Art. 17.3, Art. 17.3.1.a., Reglamento de estudio Art. 16.3.3.c.
- Escriba ordenadamente y con letra legible.
- Está prohibido el intercambio de materiales.
- Escriba con lapicero. Secretaría Académica rechaza las solicitudes de revisión de notas si el examen es respondido con lápiz.
- Apague y guarde su teléfono celular.
- No arranque hojas del examen.
- No use hojas adicionales.
- La duración del examen está indicada en la prueba.
- Cuide su redacción.
- **Reglamento de disciplina Art. 17.3.** *“Constituye una falta el incumplimiento por desconocimiento o violación de las normas que se establecen en el presente reglamento. Se consideran responsables de las faltas tanto a los autores directos como a los cómplices, y quienes hayan omitido la obligación de denunciarlos oportunamente.”*
- **Reglamento de disciplina Art. 17.3.1.a.** *“Son faltas contra la probidad académica: copiar de cualquier manera un trabajo académico y/o examen o evaluación de cualquier tipo. Esto es, una prueba, un examen, una práctica o una asignación académica. Esta falta puede detectarse durante la evaluación propiamente dicha, o comprobarse durante la calificación de la misma”.*
- **Reglamento de estudio Art. 16.3.3.c:** *“El alumno que, por algún motivo, sea sancionado por el docente como falta a la probidad académica durante la realización del examen será calificado con nota cero (00), que en el sistema equivale al código 99”.*

Observaciones:

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR CIBERTEC

DIRECCIÓN ACADÉMICA
CARRERAS PROFESIONALES

CURSO : 2401 – GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI
SEMESTRE : 2020 – II
CICLO : Cuarto
DURACIÓN : 90 minutos

EXAMEN SUSTITORIO

Consideraciones generales:

- **No está permitido el uso del manual del curso, apuntes ni hojas adicionales.**
 - Se contemplará orden, organización de la información y ortografía.
 - **Cualquier consideración** para el desarrollo del examen deberá ser indicada por el alumno en la página número uno.
 - **Todas las respuestas deberán desarrollarse con lapicero.** Si no se entiende lo que escriba, no se calificará. Asimismo, si escribe con lápiz, no tendrá derecho a reclamo.
-

Logro

Tenga presente que **el logro de esta evaluación**, el que el alumno comprenderá la importancia que tiene una adecuada gestión de los servicios de tecnologías de información y comunicación en las organizaciones, el funcionamiento de los principales procesos ITIL para la provisión de servicios alineados al negocio de la empresa generando el valor esperado por usuarios y clientes

Consolidado

Pregunta	Puntaje		Llenar solo en caso de Recalificación justificada	
	Máximo	Obtenido	Sustento	Puntaje
1	08			
2	06			
3	06			
Nota Recalificada				

PREGUNTA 01

Responda a las interrogantes como consultor contratado

Rúbrica			
Puntos	Excelente: 8 Puntos	Parcial: 4 Puntos	Deficiente: 0 Puntos
08 Puntos	Responde correctamente con todo lo solicitado en el caso	Responde correctamente sólo el 50% del escenario solicitado	No responde correctamente

Caso 1:

La empresa Financiera Equidad desea implementar un Plan de Seguridad para la Continuidad de su Negocio, para eso lo contrata y le explica que actualmente cuenta con el siguiente escenario:

- Un solo Centro de Cómputo físico
- Servidores de tecnología antigua
- No existe un Plan de Recuperación ante desastres
- Poco personal de tecnología para soportar los servicios
- No se tienen formalizados sus procesos críticos

Indicar:

1. Qué acciones iniciales debe realizar para poder entender lo que se necesita

Para entender esto debemos definir la política, el alcance y las áreas relevantes, establecer la organización del proyecto y asignar los recursos.

2. Quienes deben participar de este Plan de Continuidad

Toda organización debe considerar la necesidad de un plan de seguridad, tener personal experimentado en ITSCM, conocimientos en TI y gestión de contratos.

3. Qué se requiere para que el Plan se implemente y funcione de manera correcta.
Desarrollar planes de implantación y también establecer la organización , desarrollar planes de recuperación de Ti , también implementar medidas de reducción de riesgo, desarrollar procedimientos y pruebas iniciales.

4. Qué recursos necesitaría para poder atender sus requerimientos de continuidad.

Necesitamos diferentes recursos que nos permitan capacitar a nuestro personal que estará encargado de realizar la etapa de requerimientos y la definición de estrategia.

Con esto deberemos dar una evaluación del riesgo y realizar un análisis de impacto de negocio.

PREGUNTA 02

Responda a las interrogantes como consultor contratado

Rúbrica			
Puntos	Excelente: 6 Puntos	Parcial: 3 Puntos	Deficiente: 0 Puntos
06 Puntos	Responde correctamente con todo lo solicitado en el caso	Responde correctamente sólo el 50% del escenario solicitado	No responde correctamente

Caso 2:

La empresa Nutrisa requiere medir sus capacidades para poder atender sus servicios de acuerdo a su Plan Estratégico de Tecnología para el periodo 2021 - 2023. La empresa cuenta con tres sucursales en lima y provincias, y con un datacenter principal y uno secundario, cuenta con todos los recursos de tecnología para atender los servicios de sus clientes. Asimismo, cuenta con personal capacitado y adecuado para la atención de sus servicios.

Deberá indicar:

1. Análisis de la situación actual de la capacidad (¿Que debemos tener en cuenta para iniciar?)
Lo primero revisamos que recursos tenemos, y con eso realizaremos nuestro plan de capacidad que se verá reflejado a las necesidades actuales y futuras de nuestra empresa.
Tener en cuenta que para lograr con éxito la gestión de capacidad, debemos tener la predicción de la demanda del cliente, tecnología, costos y operaciones
2. Análisis de la situación futura de la capacidad (¿Qué tenemos que tener en cuenta para planificar?)

Lo primordial para poder realizar este paso, es conocer la cantidad de trabajo entrante que se espera en los próximos trimestres, luego configurar el sistema para que sea optimo tanto la calidad como el proceso, y por ultimo dar a conocer este plan a los empleados para que tengan una idea del flujo.

3. El Plan de Capacidad a mediano y largo plazo (¿Qué acciones debemos tener en cuenta?)

Para la capacidad a mediano plazo tenemos que tomar la decisión de adquirir herramientas, maquinas, también la contratación de nuevo personal o su despido y la subcontratación.

Para la Capacidad a largo plazo debemos proveer información sobre las ultimas idea, tendencias y tecnologías desarrolladas por los proveedores.

TEMA – Gestión de Mejora Continua

PREGUNTA 03

Responda a las interrogantes como consultor contratado

Rúbrica			
Puntos	Excelente: 6 Puntos	Parcial: 3 Puntos	Deficiente: 0 Puntos
06 Puntos	Responde correctamente con todo lo solicitado en el caso	Responde correctamente sólo el 50% del escenario solicitado	No responde correctamente

Caso 3:

Ud. es empleado de la empresa Rental, la cual tiene el rol de Gestor de Servicios, y le han dado la función de Gestor de Mejora Continua. Le informan que revise el Proceso de Gestión de Cambios y el Proceso de Gestión de Incidentes, el cual Ud. Solicita información y se la brindan de la siguiente manera:

- Existen muchos controles de cambios que generan incidentes en los servicios de tecnología.
- Los documentos entregados (RFC y otros anexos) son documentos muy extensos, los cuales a veces los usuarios no lo entregan, retrasando los cambios y generando
- Al Comité de cambios se invita a todos los responsables, pero sólo asisten el 50% de participantes.
- Se tienen 4 reuniones en la semana de Comité de Cambios
- Más del 50% de los cambios son por emergencia o urgencia.
- No existen ventanas de mantenimiento para realizar los cambios
- No se registran correctamente los incidentes, ni se informan de manera oportuna.

Deberá indicar:

1. Qué información debo tener en cuenta para entender la problemática de los procesos

Debemos tener en cuenta que tipo de problemática le daremos solución, el tipo de proceso al que nos enfrentaremos, ya con esto identificaremos el problema y le daremos una solución.

2. Qué acciones debo realizar para poder mejorar mi Gestión de Cambios

Se debería tener mas reuniones de Cambios o ampliar las horas de las reuniones, se debería organizar los cambios que se realizaran, debería existir ventanas de mantenimiento para realizar los cambios.

3. Qué acciones debo realizar para poder mejorar mi Gestión de Incidentes

Se debería capacitar mejor al personal para la parte de incidencias y así no existirían problemas al registrar una incidencia.

4. Qué recomendaciones daría para obtener mayores beneficios con ambos procesos.

Lo primordial es capacitar bien al personal que estará encargada de estas gestiones para que no haya ningún inconveniente al registrarlas o realizarlas.