

UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL SUR

**ESCUELA DE INGENIERIA DE
SISTEMAS EMPRESARIALES**

**Sistema Integral de Gestión
Mejora de los servicios de TI**

Por

María Isabel Rojas Acuña

**Trabajo Profesional para optar por el título de
Ingeniero de Sistemas.**

2005

INDICE

I.	INTRODUCCION.....	5
I.1.	EMPRESA	6
I.1.1.	MISION.....	6
I.1.2.	VISION	6
I.1.3.	OBJETIVOS ESTRATEGICOS.....	6
I.1.4.	ESTRATEGIAS.....	7
I.2.	ANTECEDENTES.....	8
I.2.1.	PRODUCTOS	9
I.2.2.	INFRAESTRUCTURA.....	11
I.3.	DEFINICION DEL PROBLEMA	21
I.4.	FINALIDAD Y ALCANCES DEL ESTUDIO.....	22
II.	MARCO TEORICO	23
III.	DISEÑO DEL ESTUDIO.....	27
IV.	ANALISIS DEL ESTUDIO.....	31
IV.1.	GESTION DE FALLOS.....	31
IV.1.1.	FALLOS EN REDES E INSTANCIAS.....	31
IV.1.2.	FALLOS EN SISTEMAS	35
IV.1.3.	FALLOS EN SERVICIOS U APLICACIONES.....	46
IV.2.	GESTION DE RENDIMIENTO.....	49
IV.2.1.	GESTION DE ELEMENTOS Y SERVICIOS DE LA RED.....	50
IV.2.2.	GESTION DE RENDIMIENTO DE APLICACIONES.....	52
IV.3.	GESTION DE CONFIGURACION	54
IV.3.1.	GESTION DE LA CONFIGURACION DE RED.....	55
IV.3.2.	GESTION DE LA CONFIGURACION DE SISTEMAS	56
IV.3.3.	GESTION DE INVENTARIO.....	56
IV.4.	GESTION DE CAMBIOS	57
V.	SERVICE DESK	61
V.1.	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	64

VI. HERRAMIENTAS ACTUALES EN EL MERCADO.....	70
VII. CONCLUSIONES.....	71
VIII. GLOSARIO.....	73
IX. REFERENCIA	75