

Dedicado a mis Padres: **Pedro y Victoria** que
siempre me han inculcado la superación y el esfuerzo.
Gracias por todo.

UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL SUR

Facultad de Ingeniería y Empresa

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



**ANALISIS Y DISEÑO DEL SISTEMA DE
INFORMACION PARA LA ADMINISTRACION DE LA
CONFIGURACION DE APLICATIVOS
SICONFI**

Por:

Bachiller PEDRO CÉSAR SAAVEDRA BARREDA

**Trabajo Profesional para optar el Título de
INGENIERO DE SISTEMAS**

LIMA - PERU

2007

INDICE

CAPITULO I	INTRODUCCIÓN.....	1
I.1	Antecedentes	1
I.2	Antecedente organizacional.....	2
I.3	Antecedente funcional	3
I.3.1	Funciones de los roles	3
I.4	Definición del Problema	6
I.4.1	Análisis FODA	6
CAPITULO II	MARCO TEÓRICO.....	9
II.1	Marco de referencia ITIL	9
II.1.1	La Biblioteca de Infraestructura de TI.....	9
II.1.2	Marco de mejores prácticas	9
II.1.3	Estándar “de facto”.....	10
II.1.4	Enfoque basado en la Calidad	10
II.1.5	Reestructuración de ITIL.....	11
II.1.6	Navegando la biblioteca de Infraestructura TI	12
II.1.7	Por qué utilizar el concepto del “rompecabezas”	14
II.1.8	Gestión de Servicio.....	15
II.1.9	Clientes y Usuarios.....	16
II.1.10	Relaciones entre procesos.....	16
II.1.11	Gestión de la Configuración.....	17
II.1.12	Gestión del Cambio	30
II.1.13	Gestión de la Entrega.....	32
II.1.14	Gestión del Incidente	36
II.1.15	Gestión del Problema	41
CAPITULO III	DISEÑO DEL ESTUDIO	48
III.1	Propuesta de Solución	48
III.1.1	Definición.....	48
III.1.2	Alcances	48
III.1.3	Objetivos	48
III.1.4	Costo / Beneficio	48
III.2	Análisis	51
III.2.1	Proceso de Estudio	51
III.3	Planeamiento de la Gestión de la Configuración	54
III.3.1	Identificación de la configuración y CIs.....	54
III.3.2	Control de la configuración.....	56
III.3.3	Revisión del estado de la configuración	56
III.3.4	Verificación y auditoria de la configuración	56

III.4	Diseño	57
III.4.1	Diagrama de flujo	57
III.4.2	Diseño de base de datos –Modelo de datos	60
III.5	Definición de entregables (EDT – Estructura de Descomposición del Trabajo).....	65
III.6	Diseño de ventanas.....	66
III.6.1	Mantenimientos principales.....	66
III.7	Soporte Tecnológico	73
III.7.1	Objetivo.....	73
III.7.2	Alcance.....	73
III.7.3	Integración de hardware y software.....	73
III.7.4	Costos de la solución.....	74
III.7.5	Tiempos de la solución.....	74
III.7.6	Recursos	74
CAPITULO IV	GLOSARIO DE TÉRMINOS	75
CAPITULO V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
CAPITULO VI	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
CAPITULO VII	ANEXOS	88
VII.1	Modelo de Gestión de Tecnologías de Información	88
VII.2	Procedimiento de Pases a Producción.....	91
VII.3	Procedimiento de atención de incidencias	93
VII.4	Marco de trabajo Operaciones Microsoft (MOF- Microsoft Operations Framework) 94	
VII.4.1	Introducción.....	94
VII.4.2	Modelo de proceso de MOF	95
VII.4.3	Modelo de equipo de MOF.....	97
VII.5	Análisis FODA (Básico).....	99
VII.5.1	Introducción.....	99
VII.5.2	Análisis.....	100
VII.6	Cubos OLAP	102