



I. Datos de la institución

Plantel		UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA Modalidad: A Distancia		Grado o Licenciatura	Licenciatura en Informática
---------	---	--	---	----------------------	-----------------------------

II. Datos del asesor

Nombre	TORRES VAZQUEZ ROMAN	Correo	rtorres@docencia.fca.unam.mx
--------	----------------------	--------	------------------------------

III. Datos de la asignatura

Nombre	SERVICIOS DE TECNOLOGÍA	Clave	1768	Grupo	8891
Modalidad	Obligatoria	Plan	2012	Fecha de inicio del semestre	28 de enero de 2019
Horas de asesoría semanal	4	Horario	Lunes: 10:00 - 12:00 hrs Viernes: 10:00 - 12:00 hrs	Fecha de término del semestre	07 de junio de 2019

IV. Contenido temático

TEMA	HORAS		
	Total	Teoría	Práctica
I. Introducción a los servicios de tecnologías de información	2	2	0
II. Conceptos generales de ITIL	2	2	0
III. Estrategia del servicio	12	12	0
IV. Diseño del servicio	12	12	0

V. Transición del servicio	12	12	0
VI. Operación del servicio	12	12	0
VII. Mejora continua del servicio (CSI)	12	12	0

V. Presentación general del programa

Hoy día la Informática se preocupa por eficientar los servicios de las organizaciones para comprender el marco de trabajo para la Administración de Servicios de TI basado en los fundamentos de las mejores prácticas definidas por la Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información (ITIL).

VI. Forma en que el alumno deberá preparar la asignatura

El alumno ingresará al sistema y resolverá las actividades establecidas en el plan de trabajo, cada actividad se revisará y calificará en un plazo no mayor a 48 horas.

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Fecha	No. Unidad	No. Actividad	Descripción de la de actividad de acuerdo a la plataforma	Ponderación
25 de febrero de 2019	UNIDAD 1: Introducción a los servicios de tecnologías de información	Actividad 2	Elabora una lista con cinco servicios de tecnologías de la información que puedan ser contratados en nuestro país. Para cada uno de estos servicios, explica cuál es su valor intrínseco, qué beneficios se obtienen de contratarlo y cuáles son los costos de propiedad y riesgos que se tendrían en caso de no contratarlos. Links de apoyo: Servicios de tecnología mas demandados http://www.siti-servicios.com.mx/servicios.html http://keptos.com/ (Servicios)	5 %
01 de marzo de 2019	UNIDAD 2: Conceptos generales de ITIL	Actividad 2	La empresa Flash Gas, S.A. tiene muchos procesos administrativos que se llevan de forma manual, facturación, cuentas por cobrar, ventas, atención a clientes, distribución, pago de proveedores, pago de empleados (nómina), control de turno de los choferes y ayudantes. ¿Cuáles son los más importantes y cuáles se pueden automatizar mejor? Argumenta tu respuesta. Ver tema 2.4 automatización	5 %

15 de marzo de 2019	UNIDAD 3: Estrategia del servicio	Actividad 1	<p>La empresa <i>Moon Apps</i>, S.A. de C.V., requiere planificar su estrategia del servicio. Se realizará la gestión de demanda, haciendo un análisis del mercado en el cual puede trabajar, mencionando cuáles son los posibles clientes a los que les puedes brindar el servicio. Conforme al estudio de mercado crear paquetes de servicios (SP, SLP, LOS) especificando cuál es el servicio esencial (CSP). Ver tema 3.1 Gestión de la demanda Link de apoyo http://faquinones.com/gestiondeserviciosit/itilv3/estrategia_servicios_TI/gestion_demanda/conceptos_basicos.php</p>	5 %
29 de marzo de 2019	UNIDAD 3: Estrategia del servicio	Actividad 2	<p>Realiza la siguiente actividad referente a la gestión financiera. Trabajando sobre la misma empresa <i>Moon Apps</i>, S.A. de C.V., inventa dos clientes a los cuales se les venderá un servicio. Explica a qué se dedica cada cliente y el paquete que se les ofrecerá de acuerdo con la actividad 1, haz un reporte sobre la planificación del gasto e inversión de TI. Crea una tabla donde se ponga el costo real del servicio, el precio final para los 2 clientes y la ganancia que tendrá la empresa. Crea la política de precios y justifica los precios de los servicios, además, menciona cuáles son los costos fijos y los variables. Ver tema 3.2 y 3.3 del material de la asignatura</p>	5 %
05 de abril de 2019	UNIDAD 4: Diseño del servicio	Actividad 1	<p>La empresa <i>Moon Apps</i>, S.A. de C.V., ya ha planificado su estrategia de servicio, ahora requiere crear un catálogo de servicios para que los clientes los conozcan. El catálogo debe contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y descripción. • Propietario del servicio. • Cliente. • Otras partes implicadas (proveedores, instituciones, etc.). • Fechas de versión y revisión. • Niveles de servicio acordados (tiempos de respuesta, disponibilidad, continuidad, horarios, etc.) en los OLA y SLA. • Condiciones de prestación del servicio. • Precios y métodos de pago. • Cambios y excepciones. <p>Ver tema 4.1. Gestión de un catálogo de servicios de material de la asignatura</p>	5 %
12 de abril de 2019	UNIDAD 4: Diseño del servicio	Cuestionario de reforzamiento	<p>u4 Cuestionario</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Explica el SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio), el OLA (Acuerdo de Nivel de Operación) y el UC (Contrato de Apoyo). 2. Define integridad, confidencialidad y disponibilidad. 3. Menciona los 3 modelos de diseño para el desarrollo del servicio. 4. Explica brevemente las 6 fases del <i>diseño</i>. 5. Menciona los principales beneficios de: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de niveles de servicio. • Gestión de la capacidad. • Gestión de la continuidad. 	5 %

26 de abril de 2019	UNIDAD 5: Transición del servicio	Actividad 1	<p>Flash Gas Tiene 40 PC con sistema Operativo Windows XP, pero Microsoft anunció que el soporte para Windows XP terminó el día 8 de Abril 2014, por lo que después de esta fecha Windows XP quedará vulnerable, debido a que ya no recibirá actualizaciones. El administrador de sistemas, suponiendo que las máquinas sean compatibles con los requerimientos mínimos, decide instalar Windows 7 en las 40 PC para tener un sistema estable y seguro. La actividad consiste en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Investigar el costo de las 40 licencias corporativas de Windows 7. 2.- Investigar el costo y tiempo de la capacitación para los 40 usuarios de Windows 7. 3.- Tiempo de transición (si cada computadora tarda alrededor de 1 hora y lo harán entre 3 personas) 4.- Plan de instalación. ¿En qué horario se hará? ¿Se instalarán las 40 en un solo día o por partes? 5.- Llenar la RFC correspondiente (el formato proporcionado en esta unidad) 6.- ¿Qué información se tiene que agregar a la base de conocimiento (CMDB)? 7.- Formular un plan de <i>back out</i> en caso de que el cambio no sea exitoso. 	5 %
03 de mayo de 2019	UNIDAD 6: Operación del servicio	Actividad 1	<p>Moon Apps hará una migración y actualización del <i>site</i> y de infraestructura que involucra servidores, software, creación de usuarios, durante este proceso se detectó que fallaron 2 discos duros de un servidor de pruebas que tiene un raid 5.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué área será la encargada de detectar la falla de los discos duros del servidor de pruebas, clasificar el evento y dimensionar el impacto en el servicio? 2. ¿Qué área es la encargada de atender las solicitudes de los usuarios en los nuevos servicios que se vayan a instalar en los servidores? 3.- ¿Qué área será la encargada de investigar la causa de la falla de los discos duros y proponer una solución y revisar que todo se encuentre funcionando correctamente después de la migración, la actualización y la solución al problema? 4.- ¿Qué área es la encargada en darle los permisos y acceso en los nuevos servicios al personal? 5.- ¿Quién es el encargado de canalizar al área correspondiente las peticiones de los clientes de los nuevos servicios y apoyar al área de gestión de problemas? 6.- ¿Qué área es la encargada de supervisar todo el proceso de la migración, actualización y ofrecimiento de los recursos requeridos? 7.- ¿Desarrolla las aplicaciones necesarias que interactúan con los nuevos servicios? 8.- ¿Quién se encarga de que el nuevo <i>site</i> cumpla con las características establecidas para el correcto funcionamiento de los equipos como tomas de corriente, sistema de enfriamiento y acceso al mismo? 	5 %
17 de mayo de 2019	UNIDAD 7: Mejora continua del servicio (CSI)	Actividad 1	<p>La empresa <i>Moon Apps</i>, S.A. de C.V., quiere aumentar la velocidad de navegación en su página web, es un Drupal instalado en un servidor Debian con Apache MySQL y PHP, actualmente con un promedio de 1000 visitas diarias y 100 descargas diarias. Realiza los 7 pasos de mejora continua para lograr este objetivo.</p>	5 %

24 de mayo de 2019	UNIDAD 7: Mejora continua del servicio (CSI)	Cuestionario de reforzamiento	<p>u7_Cuestionario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menciona los 7 pasos de la herramienta de medición que se ha estudiado. • ¿Cuáles son los tres tipos de métricas que existen? • ¿Por qué es importante tener muy clara la visión y misión del negocio? • ¿Qué es lo que permite la Matriz RACI? • ¿Cuál es la función del rol <i>signsoff</i> (firmante)? • ¿Qué son los KPI? • Menciona las características de una organización cuando tiene un sistema de mejora. • ¿Qué significan las siglas PHVA? • Explica el objetivo del Ciclo de Deming. 	5 %
--------------------	--	-------------------------------	---	-----

VII. Sistema de evaluación

FACTORES	DESCRIPCIÓN								
Requisitos	<p>El requisito será la presentación de las actividades a realizar para cada unidad con las siguientes condiciones: Se calificarán las actividades que sean entregadas con oportunidad, calidad, y buena presentación. Toda actividad deberá contener</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratula • Contenido • Conclusión personal • Bibliografía <p>Actividad que no cumpla con estos requisitos no serán calificadas</p>								
Porcentajes	<table> <tr> <td>Act. de aprendizaje</td> <td>40 %</td> </tr> <tr> <td>Cuestionario de reforzamiento</td> <td>10 %</td> </tr> <tr> <td>Examen Final</td> <td>50 %</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100 %</td> </tr> </table>	Act. de aprendizaje	40 %	Cuestionario de reforzamiento	10 %	Examen Final	50 %	TOTAL	100 %
Act. de aprendizaje	40 %								
Cuestionario de reforzamiento	10 %								
Examen Final	50 %								
TOTAL	100 %								
<p>La calificación final de la asignatura está en función de la ponderación del asesor, no de la que se visualiza en la plataforma. Es necesario solicitar por correo electrónico la calificación final al asesor.</p>									

VIII. Recursos y estrategias didácticas

Lecturas Obligatorias	(X)
Trabajos de Investigación	(X)
Clases Virtuales (PPT)	(X)
Elaboración de Actividades de Aprendizaje	(X)

Procesadores de Texto, Hojas de Cálculo y Editores de Presentación	(X)
Videos	(X)
Graficadores	(X)
Plataforma Educativa	(X)
Foro Electrónico	(X)
Chat	(X)
Lista de Correos	(X)
Correo Electrónico	(X)
Tablero de Anuncios	(X)
Sitios de Internet	(X)
Plan de Trabajo	(X)