



REPORTE PRELIMINAR

Dpto. de Sistemas

Sept./30 -2005

Cliente: DAT de Venezuela.

Personal: Euclidez Urbaez

Tipo: SVC IT gnrl. - Outsource.

Inicio: 23 / Sept./ 2005.

RIS (Reporte Integral de Sistemas)

Criterio: El presente reporte cumple con exponer bajo una apreciación preliminar y sin profundidad exhaustiva la condición actual del Dpto. de Sistemas en DAT de Venezuela; a tal efecto se considera la disciplina **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library) como criterio para el desarrollo del reporte.

División: La estructura es dividida para su evaluación en:

- 1.- Entrega de Servicios, y
- 2.- Soporte de Servicios.

1.- La Entrega de Servicios Tecnológicos (SD) comprende:

- 1.1.- Capacidad
- 1.2.- Disponibilidad
- 1.3.- Continuidad
- 1.4.- Manejo financiero
- 1.5.- Acuerdos de Servicio

2.- El Soporte de Servicios Tecnológicos (SS) comprende:

Service Desk y/o Help Desk (funciones SS y SD)

- 2.1.- Manejo de Incidentes
- 2.2.- Manejo de Problemas
- 2.3.- Manejo de Cambios
- 2.4.- Manejo de Configuraciones
- 2.5.- Manejo de innovaciones y actualizaciones.

NOTA: El presente reporte solo aborda los puntos más críticos del área de sistemas informáticos que sirven de plataforma operativa a la sede de DAT en Caracas, se excluyen otras dependencias y la perspectiva organizacional que será determinada con un EDO en los próximos días.

Entrega y Soporte de Servicios (SD y SS) en DAT

Revisando las disciplinas de SD y SS en DAT nos encontramos que todas se encuentran en falla y resulta imperante diseñar e implementar a corto plazo un modelo de ITSM (Gerencia de Servicios IT). Hoy solo queremos resaltar los aspectos más críticos que son Capacidad (CM) y Acuerdos de Servicio (SLM)

Capacidad:

En ITIL se refiere a la condición de tener la cantidad y calidad necesaria de recursos para mantener e inclusive desarrollar las actividades del negocio; aquí hablamos básicamente del personal de sistemas y sus recursos.

De acuerdo a la evaluación de sistemas de la última semana de Septiembre el estatus de capacidad de DAT es: **Insuficiente**, en otras palabras el Dpto. de Sistemas no cuenta con la capacidad necesaria para garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos que requiere DAT para su normal desenvolvimiento.

Debilidades y Vulnerabilidades en la Capacidad:

- Todos los servicios de File & Print, Sistema Administrativo, Directorio Activo y Autenticación de usuarios se concentran en un servidor COMPAQ Proliant 400 (*descontinuado*), con sistema operativo Windows NT (*descontinuado*), con 128MB de memoria (*mínimo para una estación de trabajo*), con un solo disco SCSI de 4GB (*descontinuado*) esta es la única unidad de

almacenamiento de toda la compañía, ya se encuentra al tope de su capacidad y no se tiene ni repuesto ni respaldo del mismo.

- El resto de los servidores son equipos genéricos (clones) manejando actividades del negocio sin redundancia o respaldo.
 - Existen 46 usuarios divididos en 5 grupos de trabajo y gran parte de ellos suelen guardar segmentos de su información en el Proliant 400 mencionado exponiendo una *doble vulnerabilidad*.
 - No se cuenta con un dispositivo dedicado para respaldar (backup) la data del servidor. *La política de respaldo y restauración no es fiable.*
-
- El servidor y otros equipos de la red se encuentran en *condiciones inapropiadas de seguridad* como lo son: libre acceso a personal no autorizado, refrigeración insuficiente, piso de alfombra generador de estática, incidencia de rayos solares y ausencia de sistemas contra-incendios.
 - El área de servidor no dispone de extensión telefónica para recibir y coordinar soporte desde allí.
 - No están documentadas pruebas de continuidad ni de tolerancia a fallas por parte del sistema de respaldo de energía (UPS) del servidor ante falla del suministro eléctrico.
 - No se cuenta con el set mínimo de herramientas para actividades de ensamblaje, reparación, conexión y mantenimiento de equipos.
 - No se cuenta con inventario de repuestos y accesorios de uso común en informática y redes.
 - No se cuenta con implementos de seguridad en actividades IT como lentes y mascarillas.
 - El Dpto. de Sistemas cuenta con un equipo de mediano desempeño y un solo punto de red, limitando la agilidad

para tratar varios incidentes o problemas al mismo tiempo.

- *La condición de software* (sistemas operativos, aplicaciones y sistemas de seguridad) *es muy inestable* dado que no se cuenta con el respectivo licenciamiento.
- No se cuenta en el Dpto. con ningún sistema 100% operativo de respaldo o reproducción de información (Cintas, CD, DVD, etc.)
- No se tiene un espacio apropiado para el chequeo, mantenimiento o reparación de equipos.
- En el área del servidor conviven 3 equipos importantes y solo hay un monitor y un teclado, sería necesario un data switch para controlarlos todos con una sola unidad.
- La silla del personal no es apropiada para jornadas de más de dos horas.

Acuerdo de Servicio:

Esta disciplina en ITIL es la encargada de delimitar todo lo relacionado con el nivel de servicio requerido y siempre es expresado en un contrato (SLA). Partiendo de la relación IconLogic – DAT y una ligera investigación, podemos apuntar que *la gran mayoría de servicios tecnológicos en DAT no están soportados por acuerdos o contratos de servicio*. De acuerdo a la consideración anterior el estatus para Acuerdos de Servicio (SLM) para DAT es: **Ausente**

Debilidades y Vulnerabilidades en los SLAs:

- Simplemente si no hay contrato o acuerdo pre establecido no hay responsabilidades que evaluar, las partes tendrán constantes y diferentes interpretaciones de los eventos.

- Existe una regla fundamental del outsourcing y es que solo se deja a terceros las actividades y procesos comunes a cualquier negocio, no se dejan las actividades propias del negocio. Hoy en DAT actividades exclusivas del negocio en clientes externos están en manos de un personal de IconLogic.
- De acuerdo a la facturación de IconLogic el alcance de nuestras responsabilidades es suministrar un: Recurso en sitio (DAT) a tiempo completo para el soporte de actividades IT, lo que sugiere exclusivamente el respaldo a la gestión IT de la empresa en su sitio de asiento, hoy la Urbina.
- En un SLA se establece el alcance y descripción del servicio, las responsabilidades de las partes, las horas, los requerimientos de extensión, las medidas de disponibilidad y confiabilidad, los detalles del soporte: quién, cuando y cómo, tiempos de respuesta y reparación, aprobación de cambios e implementación entre otras muchas cosas.
- En relación a otros proveedores de servicios IT en DAT es también necesario puntualizar los aportes de estas empresas y circunscribirlos a acuerdos sobre el nivel de servicio requerido ya que en la actualidad se ejecutan sin un marco preciso de responsabilidades.

Recomendaciones:

Lo ideal es comenzar el Proyecto de Servicios IT 2006 de DAT de Venezuela que involucra inicialmente la colección de la información sobre las actividades de cada uno de los departamentos (entender al negocio) y como el Dpto. de sistemas lo apoya, de allí se inicia el diseño de las disciplinas Entrega de Servicios (SD) y Soporte de Servicios (SS) además de redimensionar al Help Desk en Service Desk; una vez

establecido el diseño se comienza la transición a la nueva gestión IT definida por contratos o acuerdos de servicio.

Podríamos listar en orden de importancia los siguientes puntos:

- ✓ Actualización del Servidor principal
- ✓ Licenciamiento de software (Servidor y Estaciones de trabajo)
- ✓ Acordar la transferencia de conocimientos sobre actividades tecnológicas del negocio a personal de DAT
- ✓ Equipamiento básico del Dpto. de Sistemas
- ✓ Activación de políticas e instrumentos de seguridad informática
- ✓ Diseño e implementación de una nueva gestión de servicios tecnológicos basados en las mejores prácticas contenidas en ITIL.

Todas las Debilidades y Vulnerabilidades descritas sirven como indicadores para evaluar el desarrollo del Dpto. de Sistemas y sus aportes a la rentabilidad y crecimiento del negocio.

Quedamos a su entera disposición,

Un Cordial Saludo,
Gerardo Corona
Director
Grupo IconLogic

Frank: necesitamos planificación estratégica. Desarrollo incipiente/ reciente creación.
CRM: mcdo y vtas. Por cada 1 satisfecho se atraen 4, por 1 insatisfecho se pierden 10.

Shaul: actual transición entre el modelo de ventas. Yakov & Frank es la mezcla de mercadeo y ventas.

Grado del cambio: planificado (shaul).

rr.hh.: debemos encontrar un pto de encuentro. Debe existir un coordinador del cambio.

Yakov: venimos de 2 años con una cabeza inconstante y los dptos. Cobraron mucha autonomía.

Misión: Proveer a nuestros clientes servicios de seguridad integral y multisectorial con tecnología de punta.

Visión: Ser líder y modelo en el mercado nacional.

META DE CAMBIO

Mejorar la organización a través de procedimientos estandarizados, roles y responsabilidades definidas, personal capacitado (duras y genéricas) y comprometidos, crear canal de comunicación compartida. Integración departamental.

Brechas y Objetivos.

Optimizar el uso de la plataforma tecnológica existente.

Actualizar equipos tecnológicos

Entrenar al personal en habilidades tecnológicas

Aplicaciones no evaluadas e idoneidad en DAT.

Alta rotación del personal y desarrollo de carrera.

Determinación de perfiles.

Dpto. de sistemas con desarrollo incipiente.

Ausencia de control de reclamos

----- desde hace cinco años el crecimiento es el mismo siendo líderes y pioneros que pasó -----

Segmentación de mercado y clasificación de clientes

Capacidad y Contratos de tecnología.

Ausencia de planes de mtto. Preventivo.

Dos logros plata y tranquilidad (shaul)

Procesos: Asistencia oportuna en parte técnica e insumos. Programa de capacitación estandarizado del personal técnicos. Supervisión sobre el estándar.

MVO: distribuir a todos

Q

- ✓ Respaldo de inf.
- Canales de información y comunicación
- Tecnología como apoyo a la gestión (iconlogic rr.hh.)
- Comunicación interdepartamental
- Perfil del empleado ha disminuido – recursos capacitados salieron

Entorno:

- Competencia
- Cambio tecnológico constante
- Costos se elevan por control de cambio
- Lentitud por controles gubernamentales
- Exigencias del Cliente
- Más clientes por la inseguridad

- Competitividad
- Integración de servicios
- 3 competidores
- Competidores nuevos con bajo costo inicial

Noam: el mercado es similar y vamos a un target específico. Queremos mucho más ingresos, queremos que nos conozcan más los clientes corporativos por nuestro valor agregado. No logramos entrar en el mercado corporativo a pesar de que protegemos a sus dueños.

Yako: no es problema de darnos a conocer sino de relaciones personales

Shaul: apuntamos a proyectos grandes, cada vez que hay uno todos nos involucramos y se descuidan los demás. Crecemos en proyectos y no en rr.hh. gerenciales calificados.

Visión:

Vicente: formación tecnológica IT, infraestructura IT baja, (Server)

Shaul: incluir nuevas personas especializadas para soportar el crecimiento tecnológico (**salió gente – retenerlas??**)

Farias: administración del tiempo de los empleados --- **noam somos competitivos por eso por el 24 x 24** ----. Motivación al logro.

rr.hh.: el gerente debe saber de todo. Ellos necesitan herramientas tecnológicas para agilizar la interacción con CCS.

Enam: menor el perfil mayor la supervisión.

rr.hh.: seguridad documentada. Procesos administrativos no están. **Levantamiento de los procesos es inminente. Manual de procedimientos compartidos.**

Naturaleza del cambio: no es estructural.

rr.hh.: resistencia al cambio. Alto compromiso gerencial existe hoy. (**lograr una visión compartida a todo lo largo, en personal por debajo no creo que este presente la visión y el compromiso**)

ORGANIGRAMA EMPRESARIAL

```
graph TD; Presidencia[Presidencia] --- GciaGeneral[Gcia. General]; Presidencia --- DptoLegal[Dpto. Legal]; GciaGeneral --- GciaFinanzas[Gcia. de Finanzas]; GciaGeneral --- GciaMercadeo[Gcia. de Mercadeo y Ventas]; GciaGeneral --- GciaLogistica[Gcia. de Logística]; GciaFinanzas --- GciaAdmin[Gcia. de Administración]; GciaFinanzas --- GciaRRHH[Gcia. RRHH]; GciaMercadeo --- GciaVentas[Gcia. de Ventas]; GciaMercadeo --- GciaMercadeo2[Gcia. de Mercadeo]; GciaLogistica --- GciaProyectos[Gcia. de Proyectos]; GciaLogistica --- GciaOperaciones[Gcia. de Operaciones]; GciaLogistica --- GciaInvestigacion[Gcia. de Investigación e Ingeniería]
```

¿Quienes Somos?

Filosofia

Misión

Visión

Valores

Organigrama

Trayectoria

Calle 10 con Calle 5, Centro Empresarial Tepuy, La Urbina.
Caracas 1070. - Venezuela.

Telf. (+58-212) 241.2055 / 6540 / 2073

ESPAÑOL

DAT DE VENEZUELA

PROTECCIÓN

2000

DAT

MIS

¿Quienes Somos?

Filosofía

Misión

Visión

Valores

Organigrama

Trayectoria

Garantizar la efectividad de las soluciones aplicadas en materia de Supervisión, Control y Seguridad para que nuestros clientes y usuarios puedan disfrutar de tranquilidad y paz al contar con el respaldo serio y responsable de nuestra empresa



Calle 10 con Calle 5, Centro Empresarial Tepuy, La Urbina.
Caracas 1070. - Venezuela.

Telf. (+58-212) 241.2055 / 6540 / 2073

ESPAÑOL

DAT DE VENEZUELA

2010 PROTECCIÓN DAT

VI

¿Quienes Somos?

Filosofía

Misión

Visión

Valores

Organigrama

Trayectoria



Ser la empresa modelo y líder en el mercado mundial en cuanto al desarrollo de soluciones tecnológicas innovadoras para Supervisión, Control y Seguridad, capacitando constantemente a nuestro personal, ampliando nuestra cartera de servicios y mejorando de manera continua y constante nuestros procesos.

Calle 10 con Calle 5, Centro Empresarial Tepuy, La Urbina.
Caracas 1070. - Venezuela.

Telf. (+58-212) 241.2055 / 6540 / 2073

ESPAÑOL

The screenshot shows the homepage of the DAT DE VENEZUELA website. At the top, there is a banner with the DAT logo, the word "DE VENEZUELA", and a red "2009 PROTECCION" graphic. On the left, a vertical menu lists: ¿Quienes Somos?, Filosofía, Misión, Visión, Valores, Organigrama, and Trayectoria. On the right, a large blue header reads "QUIENES SOMOS". Below the menu, a text block describes DAT's mission and values. Another text block below it discusses their methodology and results. At the bottom, contact information is provided: Calle 10 con Calle 5, Centro Empresarial Tepuy, La Urbina, Caracas 1070 - Venezuela, and a phone number: Telf. (+58-212) 241.2055 / 6540 / 2073. A small "ESPAÑOL" link is also visible.

DAT DE VENEZUELA

2009 PROTECCION

QUIENES SOMOS

¿Quienes Somos?

Filosofía

Misión

Visión

Valores

Organigrama

Trayectoria

Dat de Venezuela es una organización cuyo objetivo principal es crear, implementar y dirigir soluciones óptimas e insuperables en materia de supervisión, control y seguridad. Para lograr dar una respuesta acorde, justa y plena a las necesidades y requerimientos de nuestros contratantes, Dat International hace uso de su personal asesor, expertos en el área con amplia trayectoria y experiencia y que han sido capaces de elaborar estrategias novedosas con el desarrollo tecnológico asociado, para perfeccionar las soluciones presentadas a nuestros clientes, resultando ideales, innovadoras y rentables.

La metodología empleada, la mística, la ética, el mejoramiento continuo y constante en nuestra gestión y los excelentes resultados de nuestros proyectos, han convertido a Dat International en la empresa líder en materia de supervisión, control y seguridad, heciéndola una referencia en el sector. Se pone de manifiesto al poseer una amplia cartera de clientes (Industriales, Comerciales, Gubernamentales, etc.) a nivel mundial, una estructura organizativa con cientos de empleados y una amplia cartera de servicios para satisfacer a las exigencias de todos nuestros clientes.

Calle 10 con Calle 5, Centro Empresarial Tepuy, La Urbina.
Caracas 1070. - Venezuela.

Telf. (+58-212) 241.2055 / 6540 / 2073

ESPAÑOL