



# CATÁLOGO DE SERVICIOS

Julio 2011

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2. NUESTROS SERVICIOS</b> .....	<b>4</b>
2.1. TECNOLOGÍA Y DESARROLLO DE PROYECTOS SOFTWARE.....	4
2.2. TECNOLOGÍA Y DESARROLLO DE PROYECTOS DE SISTEMAS.....	5
2.3. CONSULTORÍA TECNOLÓGICA, ESTRATÉGICA Y ORGANIZATIVA .....	6
2.4. SERVICIOS PROFESIONALES Y DE CESIÓN DE RRHH .....	7
2.5. FORMACIÓN .....	8
2.6. DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE: LICENCIAS SOFTWARE Y HARDWARE .....	9
2.7. SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS SERVICIOS TI .....	11
<b>3. COMPROMISOS DE CALIDAD DE DEUSTO SISTEMAS</b> .....	<b>12</b>
3.1. COMPROMISO CON LA CALIDAD INTEGRAL .....	12
3.2. CMMI-2 CALIDAD DEL SOFTWARE .....	13
3.3. PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES .....	14
<b>4. UBICACIÓN</b> .....	<b>15</b>

# 1. Introducción

Deusto Sistemas, S.A, es una empresa de consultoría tecnológica especializada en la prestación de servicios de valor añadido en el ámbito de los Sistemas de Información y de las Telecomunicaciones.

En la actualidad contamos con 230 empleados que trabajan en las siguientes áreas:

- **Tecnología y Desarrollo de Proyectos Software**, para la elaboración de proyectos a medida en diferentes entornos.
- **Tecnología y Desarrollo de Proyectos de Sistemas**, para la elaboración de proyectos a medida en cualquier entorno tecnológico, consultoría de seguridad informática e instalaciones.
- **Consultoría tecnológica, estratégica y organizativa**, para implantar soluciones tecnológicas y organizativas en el marco del plan estratégico de su empresa.
- **Servicios profesionales y cesión de recursos**, poniendo a disposición de nuestros clientes un equipo de expertos técnicos para liderar o reforzar sus proyectos tecnológicos, siempre apoyados por todo el equipo de profesionales de Deusto Sistemas.
- **Formación**, impartiendo cursos específicos de capacitación en el ámbito de las últimas tecnologías.
- **Distribución y venta de licencias software y hardware**, gracias a un personal altamente cualificado en la implantación de las soluciones de nuestros partner tecnológicos.
- **Servicio de atención a usuarios en servicios TI**, concretamente para las soluciones tecnológicas de BMC Software.

## 2. Nuestros servicios

### 2.1. Tecnología y desarrollo de proyectos software

El nuestro Departamento de “Tecnología y desarrollo de proyectos software” realizamos estudios y aplicaciones informáticas a medida construidas para atender las necesidades específicas de nuestros clientes. Entre estos proyectos destacan:

- Desarrollo e integración de aplicaciones y sistemas en diferentes tecnologías (J2EE, .Net, Software libre,...)
- Arquitecturas SOA basadas en Servicios Web.
- Creación de portales basados en Gestor de Contenidos (Hemendik, Joomla!, Drupal, Life Ray, Interwoven...)
- Diseño y desarrollo basado en Gestores documentales (Documentum, Alfresco, Sharepoint)
- Proyectos de e-Business o x-net (intranet, extranet, internet).
- Pioneros en el uso e integración de aplicaciones basadas en feeds mediante Google Search Appliance .
- Servicios en entornos de movilidad (PDAs, teléfonos móviles) e integración de los mismos con aplicaciones de empresa en servidor.
- Diseño gráfico y creatividad: trabajamos integración perfecta entre la interfaz gráfica y la programación web.
- Análisis experto. Los requerimientos de nuestros clientes son analizados y gestionados para ser transformados en requisitos funcionales. Asimismo asesoramos a nuestros clientes para la definición de los mismos.
- Diseño técnico basado en patrones y estándares de codificación. El empleo de frameworks y arquitecturas de desarrollo en nuestras aplicaciones genera un producto final sólido y fiable.
- Entornos de desarrollo similares a las plataformas de producción. Mediante nuestra plataforma de virtualización

reproducimos los entornos de producción de nuestros clientes.

- Control de calidad. Los productos elaborados han de superar sucesivos controles de calidad.
- Todos nuestros proyectos de Desarrollo se realizan siguiendo las directrices de la metodología CMMI nivel 2

## **2.2. Tecnología y desarrollo de proyectos de Sistemas**

DEUSTO SISTEMAS cuenta con un departamento de ingeniería de sistemas para dar respuesta a cualquier necesidad planteada por nuestros clientes en el ámbito de sistemas informáticos, seguridad informática, virtualización de sistemas y de comunicaciones, en la integración personalizada de sistemas, en la virtualización de cualquier estructura informática, en mantenimientos informáticos, etc., en definitiva en ofrecer cualquier solución a medida que requiera el cliente incluyendo la venta de licencias de software y la venta de hardware.

El nuestro Departamento de “Ingeniería de Sistemas” realizamos estudios y soluciones técnicas a medida para atender las necesidades específicas de nuestros clientes. Entre estos proyectos destacan:

- Diseño de Puesto Corporativo Windows 7. Despliegues automatizados de Windows 7.
- Despliegues automatizados de software en redes corporativas.
- Diseño, instalación, configuración y puesta en producción de Directorios activos basados en Windows.
- Migraciones de Directorios Activos.
- Diseño, instalación, configuración y puesta en producción de infraestructuras de correo electrónico corporativo, mensajería unificada y colaboración (Ms Exchange, Lync Server, Sharepoint, etc.).
- Diseño, instalación, configuración y puesta en producción de sistemas en alta disponibilidad tanto físicos como

virtualizados (Ms HyperV y Vmware vSphere 4.x).

- Diseño, instalación, configuración y puesta en marcha de sistemas de comunicaciones y de seguridad informática, tanto con soluciones comerciales (CISCO, Juniper NetScreen, Zywal, etc.), como desarrollos a medidas basados en software Libre (OpenBSD).
- Diseño, instalación, configuración y puesta en producción de soluciones a medida basadas en Software Libre (OpenBSD, CentOS, etc.)

## **2.3. Consultoría tecnológica, estratégica y organizativa**

En el área de Consultoría desarrollamos nuestro trabajo atendiendo al cliente desde un punto de vista integral: Sistemas, Servicios, Proveedores, Productos, Recursos de desarrollo y Seguridad, con el fin de proporcionarles las soluciones más óptimas para su negocio.

- Atención a los objetivos estratégicos, de negocio y de gestión.
- Plan de Tecnología y Servicios: Mejoras en el dispositivo existente, gestión de los proveedores, integración de sistemas, plan de independencia tecnológica, gestión de la obsolescencia.

## 2.4. Servicios profesionales y de cesión de RRHH

Deusto Sistemas dispone de personal cualificado en las siguientes áreas de negocio:

<b>ENTORNO</b>	<b>HERRAMIENTAS Y SOLUCIONES</b>
e-BUSINESS	XML, XSL, XSTL, HTML, DHTML, Jscript, CGI, WML
HERRAMIENTAS e-BUSINESS	BEA Systems
BASES DE DATOS	Oracle, DB2, SQL Server, Adabas, Informix, Sybase, BRS, Business Objects
SISTEMAS OPERATIVOS	Windows NT/XP, AIX, HP-UX, Linux, MS-DOS, AS/400, Unix
DESARROLLO TRADICIONAL	Java, C, C++, VBScript, PowerBuilder, Developer 2000, Visual Basic, Foxpro, Visual Studio, RPG, Cobol, Cognos, Coolplex, SQL Windows
TECNOLOGÍA JAVA	J2EE, JDBC, JSP, Servlets, EJBs
TECNOLOGIA .NET	Microsoft .NET
INGENIARIA DEL SOFTWARE	Herramientas CASE, Métrica 2, UML, OMT
REDES y TELECOMUNICACION	TCP/IP, UDP, CISCO, OSI, TMN, ATM, HP-Openview, RDSI, LAN,
ADMINISTRACION DE SISTEMAS	Tivoli, Patrol, Tibco, Legato, SAN
SERVIDORES DE APLICACIONES	Apache Application Server, MTS, WebSphere, WebLogic
SERVIDORES WEB /INTERNET	Apache, IIS, IPlanet, ASP, CCI, Visual Studio, Tomcat
GESTIÓN DE SERVICIO TI	BMC Remedy ARS, BMC Remedy ITSM
METODOLOGÍA	Cliente/Servidor, Orientación a Objetos, Métrica v.3, Yourdon, CMMI, Arinbide

## 2.5. Formación

DEUSTO SISTEMAS, a través de sus programas de formación, proporciona contenidos formativos y metodología docente alienada con la práctica de los cursos de especialización universitarios con arreglo a los siguientes objetivos:

- Brindar una formación adaptada a las necesidades de los clientes, a fin de aportar a sus profesionales los conocimientos que permitan aplicar el conocimiento adquirido de forma inmediata.
  - Impulsar una visión competitiva y tecnológica de las iniciativas informáticas, capaz de motivar y retener a los buenos profesionales en sus respectivas organizaciones.
  - Ofrecer una formación eminentemente práctica, en la que van a llevarse a la realidad los conocimientos teóricos adquiridos con el desarrollo de proyectos dentro del programa educativo.
- Servicios Web
  - Tecnología .NET
  - Experto en Seguridad de la Información
  - Consultor en Nuevas Tecnologías
  - Procesos de Organización y Negocio
  - Gestión de Sistemas y Redes
  - Comunicaciones Móviles
  - Tecnología Java
  - Ingeniería del Software / Soluciones Internet
  - Integración de Sistemas de Información para e-Business
  - Integración de Sistemas
  - Consultoría e Implantación de Sistemas de Información
  - Reciclaje Técnico X-Net

## 2.6. Distribución y venta de: licencias software y hardware

Para ello contamos con profesionales altamente cualificados y con las principales certificaciones de los principales fabricantes de software y hardware:



DEUSTO SISTEMAS ha obtenido la certificación del programa HP Certified Professional. De esta forma, DEUSTO SISTEMAS es parte de un equipo mundial de profesionales de TI de ventas y técnicos altamente cualificados que aportan un compromiso continuo al profesionalismo, a la cualidad y a la excelencia.



DEUSTO SISTEMAS es partner de VMWARE para la reventa de licencias



Esta certificación representa el grado más alto de competencia y experiencia en tecnologías de Microsoft. Con ella Deusto Sistemas forma parte de la red de socios Tecnológicos de Microsoft lo cual avala tanto la amplia experiencia demostrada en numerosos clientes así como los más avanzados conocimientos por parte de nuestros profesionales en las últimas tecnologías de Microsoft.

Cabe destacar para el cumplimiento de estos requisitos las referencias de clientes en las áreas de Portales y Colaboración, con Sharepoint 2007 y 2010, y la de Mensajería, con Exchange 2007 y 2010. Así como, la especialización y certificaciones del personal de Deusto Sistemas.



DEUSTO SISTEMAS realiza la venta, instalación y soporte de las soluciones hardware y software de EMC2. DEUSTO SISTEMAS ha colaborado con EMC2 en la implantación de Sistemas de Gestión Documental bajo Documentum.



DEUSTO SISTEMAS manifiesta su relación como partnership de ORACLE, lo que le concede a DEUSTO SISTEMAS el derecho a distribuir programas y/o servicios a las Entidades del Sector Público.



DEUSTO SISTEMAS manifiesta su relación como Partner Premier de BMC Software en sus diferentes líneas de productos y en concreto en el ámbito de BMC Remedy ITSM, BMC Performance Manager y BMC Control-M.

En la actualidad Deusto Sistemas cuenta con el soporte de la línea de productos de BMC

Remedy en importantes clientes, además realizamos servicios de consultoría, Implantación, mantenimiento y venta de las soluciones BMC Software. Todo ello ofrece garantías sobre el nivel de conocimiento de los recursos de Deusto Sistemas en las soluciones de BMC alineadas con la metodología ITIL.

---

## **2.7. Servicio de Atención a Usuarios Servicios TI**

Deusto Sistemas ofrece, como uno de los procesos de negocio de mayor importancia para TI, el servicio de atención a usuarios para productos de BMC Software.

Este servicio es el punto de contacto habitual para muchos usuarios que utilizan sus soluciones. Deusto sistemas cuenta, por tanto, con un equipo de profesionales con gran experiencia y asistencia cualificada, tanto en las soluciones para las que da soporte, como en el trato directo con el cliente, lo que garantiza el máximo valor como respuesta a sus consultas e incidencias, dando confianza y satisfacción a sus clientes.

El servicio de atención a usuarios proporciona el mantenimiento evolutivo y correctivo de los aplicativos de Gestión de TI. Dentro de este servicio podemos identificar los aplicativos de Gestión de TI para los que se da soporte, así como los niveles de servicio ofertados junto con los diferentes grados de severidad de las incidencias/consultas. Además quedan perfectamente definidos los tiempos de respuesta, horarios y escalados en caso de que sean necesarios y la forma de contacto.

Este conjunto de prestaciones se gestionan bajo el marco de la ISO 20000 asegurando el buen desempeño del servicio.

## 3. Compromisos de calidad de Deusto Sistemas

### 3.1. Compromiso con la calidad integral

La calidad es un compromiso constante en la política de Deusto Sistemas.

Entre los años 2005 y 2007 hemos obtenido los siguientes **Certificados de Registro de Empresa AENOR** que evidencia la conformidad de nuestro sistema de gestión de acuerdo a las siguientes normas y especificaciones:

- Sistema de Gestión de Calidad según **ISO 9001**
- Sistema de Gestión ambiental según **ISO 14001**
- Sistema de Seguridad y Salud laboral **según OHSAS 18001**

**De esta forma en 2007 DEUSTO SISTEMAS se convirtió en la primera empresa de su sector que contaba con la certificación AENOR de los tres sistemas de gestión.**

Próximamente, en noviembre de 2011, Deusto Sistemas certificará los siguientes sistemas ya implantados en nuestro Sistema de Gestión Integral:

- Sistema de Seguridad de la información según **ISO 27000**
- Sistema de Gestión de Servicio TI según **ISO 20000**

## 3.2. CMMI-2 Calidad del Software

En febrero de 2009 hemos obtenido la certificación de nuestra metodología de desarrollo de software según CMMI (Capability Maturity Model Integration), Certificado del SEI (Software Engineering Institute)



### 3.3. Plan de Igualdad de Oportunidades



Por Resolución de 10 de Agosto de 2009 de la Directora de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer otorga el reconocimiento de Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres a DEUSTO SISTEMAS, S.A.

Este distintivo se creó en 1994 con el fin de reconocer la labor realizada por las empresas y entidades que asumen el compromiso de avanzar en la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en su organización e incentivar así nuevas iniciativas en el ámbito socio-laboral.

Los requisitos necesarios para llegar a ser una Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades de Mujeres y Hombres son, por un lado, la realización de un diagnóstico sobre la situación de mujeres y hombres en la empresa y, por otro, el diseño y el compromiso de llevar a cabo un plan de acción positiva que contemple objetivos y acciones que favorezcan la igualdad de oportunidades de hombres y mujeres.

## 4. Ubicación

OFICINA VITORIA-GASTEIZ	OFICINA BILBAO	OFICINA DONOSTIA	OFICINA MADRID
C/ Paduleta 55, Oficina 203 01015 Vitoria-Gasteiz Tfno: 945 200 655 Fax: 945 200 691	C/ Máximo Aguirre 18 BIS 6ª 48011 Bilbao Tfno: 94 441 46 04 Fax: 94 441 46 08	Plaza Pinares 1 5ª Planta Of.1 20001 Donostia-San Sebastián Tfno: 943 24 52 92 Fax: 943 57 68 11	Caléndula 93, Miniparc III Ed.1 28109 El Soto de la Moraleja Alcobendas-Madrid- Tfno: 91 791 29 49