



DEUSTO
sistemas

CATÁLOGO DE SERVICIOS

Julio 2020

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. NUESTROS SERVICIOS	4
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. PARTNERS.....	9
2.7. SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS DE PROCESOS TI	10
2.8. GAMILEKU	13
2.9. BATTO	14
3. COMPROMISOS DE CALIDAD DE DEUSTO SISTEMAS	15
3.1. COMPROMISO CON LA CALIDAD INTEGRAL	15
3.2. CMMI-2 CALIDAD DEL SOFTWARE	16
3.3. PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	16
4. UBICACIÓN	18

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 aproximadamente 160 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.
- **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

En 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. Así mismo 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.
- Desarrollo de nuevos productos en el ámbito del marketing digital y la gamificación.
- Desarrollo de Proyectos de partner EXACT

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. Despliegues automatizados de Windows.
- 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 medida 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, marketing 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:

ENTORNO	HERRAMIENTAS Y SOLUCIONES
e-BUSINESS	XML, XSL, XSTL, HTML, DHTML, Jscript, CGI, WML
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](#)
 - [Consultoría e Implantación de Sistemas de Información](#)
 - [Reciclaje Técnico X-Net](#)

2.6. Partners



= exact

hp Partner

DELL

Lenovo

ORACLE
PARTNERNETWORK

Adobe

Symantec

NetApp

bmc
SOLUTION PARTNER

vmware
PARTNER
ENTERPRISE
SOLUTION PROVIDER

CISCO

VEEAM

FORTINET
AUTHORIZED PARTNER

Microsoft
Partner

Gold Application Development
Gold Windows and Devices
Gold Data Platform
Gold Application Integration

Silver Collaboration and Content
Silver Data Analytics
Silver Datacenter

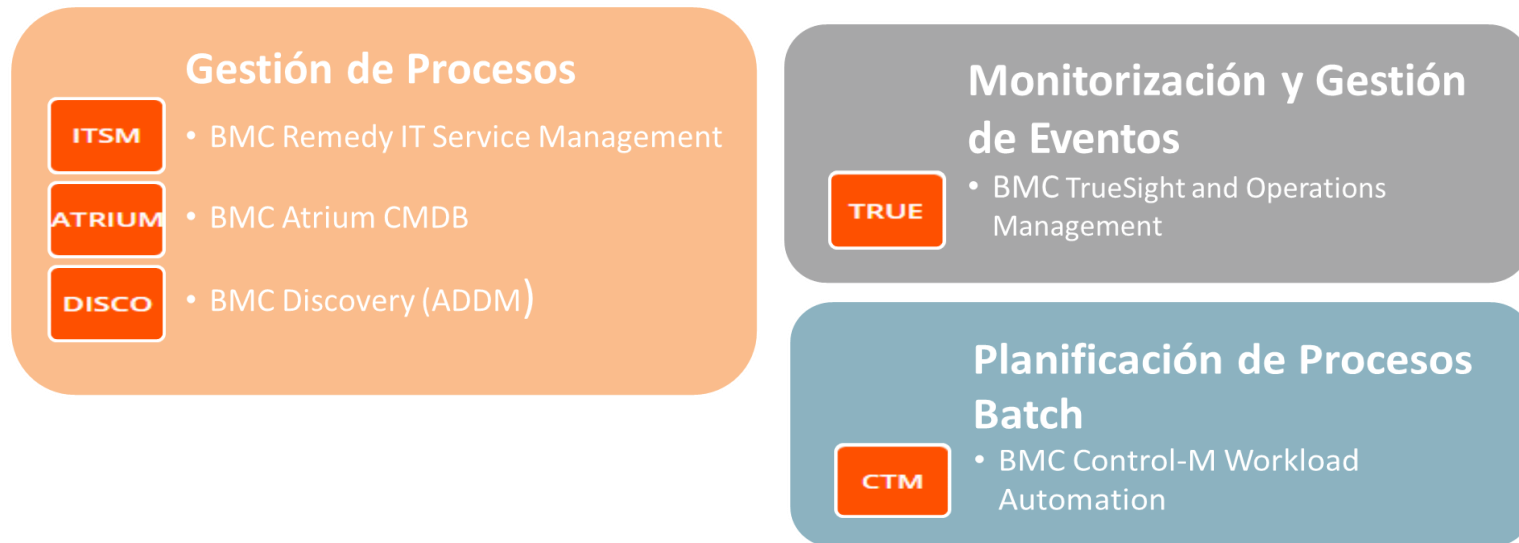
2.7. Servicio de Soporte a Usuarios de Procesos TI

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:

Deusto Sistemas ofrece a sus clientes el soporte de primer nivel, lo cual conlleva lo siguiente:

- Facilitar al cliente la interlocución con el proveedor,
- Por el alto grado de conocimiento de los productos dará soluciones a la consulta o incidencia sin necesidad de tratarlo con el proveedor.
- Abrir las incidencias o consultas con el proveedor en caso de ser necesario.
- Deusto Sistemas será el gestor de la incidencia desde el inicio hasta el cierre de la misma.
- Subir la incidencia de criticidad en caso de considerarse oportuno
- Realizar las webex con el cliente y el proveedor en busca de la solución.
- Facilitar al cliente las versiones o parches de los productos

A continuación, se muestra el amplio abanico de productos de BMC Software para el que Deusto Sistemas da soporte de primer nivel:



Este servicio es el punto de contacto habitual para muchos usuarios que utilizan sus herramientas. 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.

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 gestiona bajo el marco de la ISO 20000 asegurando el buen desempeño del servicio a través de los SLA firmados con los clientes, siendo los tiempos de respuesta para todos los niveles de prioridad:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	ACTUALIZACIÓN	ESTIMACIÓN DE RESOLUCIÓN
1	2 h. laborables	Diaria	Trabajo continuo en el horario contratado hasta resolución
2	2 h. laborables	Diaria	Trabajo continuo en el horario contratado hasta resolución
3	8 h. laborables	Semanal	Lo antes posible dentro de la severidad
4	16 h. laborables	Semanal	Lo antes posible dentro de la severidad

- o **Prioridad:** depende de la urgencia y el impacto negativo que cause.
- o **Tiempo de respuesta:** Tiempo máximo que transcurre entre la recepción de la incidencia y el inicio de los trabajos para su resolución, entendiendo como inicio de trabajos la respuesta al cliente de recepción de la incidencia.
- o **Actualización:** Periodo de tiempo en el que se enviarán actualizaciones al cliente del estado y nivel de progreso en la resolución de la incidencia.
- o **Estimación de resolución:** Nivel de esfuerzo dedicado para la resolución de la incidencia.

2.8. GAMILEKU

Plataforma de servicio Integral de gamificación para tu negocio www.gamileku.com

Consultoría:

- Te asesoramos en el diseño de soluciones de gamificación
- Adopta una estrategia alineada con los objetivos de tu negocio
- Construye y modela el proceso de gamificación de la mano de avanzados consultores

Formación:

- Workshops de Gamificación
- Talleres intensivos donde aprenderás a definir el proceso de gamificación completo para conseguir los objetivos de tu proyecto

Plataforma:

- Crea todos los componentes que intervengan en tu proceso de gamificación
- Intégralo en cualquier tipo de aplicación o dispositivo
- Analiza los resultados de tu proyecto de gamificación

2.9. BATTO

Difusión de información por cercanía, mediante el envío de notificaciones personalizadas a dispositivos móviles.

Envío de notificaciones con contenido multimedia: texto, galería fotográfica, vídeos, audios...

Contextualización por localización, sexo, edad, fecha, hora, día de la semana.

Analíticas a partir de la información generada por el usuario.

Integración con Redes Sociales.

Posibilidad de uso en entornos outdoor e indoor.

Tecnología Bluetooth Low Energy.

El sistema Batto está compuesto por los siguientes elementos:

- Balizas BLE (emisores de contenido que siguen el estándar iBeacon), que permiten delimitar el alcance de las notificaciones.
- Gestor de balizas y notificaciones. Batto ofrece a nuestros clientes, como emisores, un gestor de notificaciones que da la posibilidad de construir de forma sencilla los contenidos que desea utilizar para la difusión de información por cercanía.
- Aplicación móvil de usuario final que recibe la información

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.

Desde el año 2015 iniciamos nuestro compromiso con la calidad, que se ha ido reforzando año tras año. Actualmente nuestro Sistema de Gestión se encuentra certificado por Bureau Veritas de acuerdo a las siguientes normas y especificaciones:

- Sistema de Gestión de Calidad según **ISO 9001 (BIO/VIT)**
- Sistema de Gestión ambiental según **ISO 14001 (BIO/VIT)**
- Sistema de Seguridad de la información según **ISO 27001 (Oficina de Bilbao)**
- Sistema de Gestión de Servicio TI según **ISO 20000 (Servicio SAU)**

3.2. CMMI-2 Calidad del Software

En febrero de 2009 obtuvimos por primera vez la certificación CMMI (Capability Maturity Model Integration), Certificado del SEI (Software Engineering Institute) que acredita nuestra metodología de desarrollo de productos software, este certificado se ha renovado siendo la última renovación en 2018.

3.3. Plan de Igualdad de Oportunidades



Cabe destacar el reconocimiento obtenido por parte de Emakunde, ya que Deusto Sistemas es la única empresa de su sector reconocida como “Entidad Colaboradora”, tal y como acredita la **Resolución de 13 de julio de 2015 de la Directora de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer.**

La obtención de este reconocimiento se regula mediante el Decreto 11/2014 de 11 de febrero con la finalidad de promocionar las condiciones que faciliten la igualdad de mujeres y hombres y la remoción de obstáculos que impidan dicha igualdad, e incentivando las iniciativas que puedan surgir en el ámbito socio-laboral a favor de la igualdad de oportunidades e igualdad de trato de mujeres y hombres, así como de reconocer la labor realizada por las distintas entidades en dicho

ámbito.

Este reconocimiento se traduce en una serie de compromisos que anualmente renueva la empresa en base a unos objetivos establecidos con carácter bienal.

Además, participamos en la red BAI-SAREA de Entidades Colaboradoras de Emakunde.

4. Ubicación

OFICINA VITORIA-GASTEIZ	OFICINA BILBAO	OFICINA DONOSTIA
C/ Paduleta 55, Oficina 203 01015 Vitoria-Gasteiz Tfno: 945 200 655 Fax: 945 200 691	C/ Plaza del Museo 1, 3ª planta 48009 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