

ANEXO 1. CATÁLOGO DE SERVICIOS

Servicios Básicos de IT

EQUIPO DE COMPUTO	
PROPIETARIO	Jefe Infraestructura
CLIENTES	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
USUARIOS	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
CRITICIDAD	4
DESCRIPCION Y ALCANCE	Aprovisionar a los funcionarios un equipo de cómputo para el acceso a los elementos y aplicaciones necesarias para cumplir con el objetivo del cargo asignado. Se realizará entrega del equipo con un acta, especificando el software instalado y las responsabilidades del usuario con el equipo. A partir de la firma del acta, el usuario es completamente responsable de su buen uso y su cuidado físico.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	8x5
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Telefónico , Servicio Web

Tabla 1. Servicio equipo de cómputo

PERIFERICO Y ACCESORIOS DE EQUIPO DE COMPUTO	
PROPIETARIO	Jefe Infraestructura
CLIENTES	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
USUARIOS	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
CRITICIDAD	5
DESCRIPCION Y ALCANCE	Aprovisionar a los funcionarios los accesorios del equipo de cómputo, tales como base, mouse, teclado, etc., que faciliten su trabajo y brinde comodidades ergonómicas. Esta asignación se realizará junto con el equipo de cómputo con un acta de entrega donde el usuario se hace responsable de su buen uso.

HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	8x5
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web

Tabla 2. Servicio periférico y accesorios de equipo de cómputo

EQUIPOS DE IMPRESIÓN	
PROPIETARIO	Jefe Infraestructura
CLIENTES	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
USUARIOS	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
CRITICIDAD	4
DESCRIPCION Y ALCANCE	Aprovisionar a los funcionarios la conexión requerida de los equipos de cómputo a los dispositivos de impresión que provee el área de IT Infraestructura, ubicados en lugares estratégicos para las diferentes áreas de Gilat Colombia, con el fin de hacer uso del recurso. Cada usuario será responsable de los documentos impresos y de su buen uso. El mantenimiento y los consumibles estarán a cargo del área de IT.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	8x5
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web

Tabla 3. Servicio equipos de impresión

EQUIPOS DE TELEFONÍA	
PROPIETARIO	Administrador de Redes
CLIENTES	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
USUARIOS	Funcionarios Directos de Gilat Colombia

CRITICIDAD	3
DESCRIPCION Y ALCANCE	Aprovisionar a los funcionarios la conexión telefónica necesaria para su comunicación de acuerdo al perfil del cargo. El funcionario será responsable del dispositivo asignado para tal fin y del buen uso que brinde al servicio.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	7x24
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web

Tabla 4. Equipos de telefonía

VIDEO BEAM	
PROPIETARIO	Jefe Infraestructura
CLIENTES	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
USUARIOS	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
CRITICIDAD	5
DESCRIPCION Y ALCANCE	Aprovisionar a los funcionarios el servicio de Video Beam cuando sea requerido. La solicitud se realizará con anterioridad con el fin de asignarlo en horarios establecidos. En el momento del préstamo, el usuario será el responsable de su uso y su devolución al área de IT Infraestructura.
HORARIO DE SERVICIO	8x5
HORARIO DE SOPORTE	8x5
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web

Tabla 5. Servicios de video beam

CORREO ELECTRONICO	
PROPIETARIO	Administrador de Servidores
CLIENTES Y	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
USUARIOS	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
CRITICIDAD	3
DESCRIPCION Y ALCANCE	Aprovisionar a los funcionarios el servicio de correo electrónico con dominio gilatla.com para comunicaciones oficiales tanto internas como externas. Cada usuario es responsable de hacer buen uso de las comunicaciones recibidas y enviadas de acuerdo a las obligaciones de cada cargo.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	7X24
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web

Tabla 6. Servicios de correo electrónico

ACCESO A INTERNET	
PROPIETARIO	Administrador de Red
CLIENTES	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
USUARIOS	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
CRITICIDAD	3
DESCRIPCION Y ALCANCE	Aprovisionar a los funcionarios el servicio de acceso a Internet en cada uno de los puestos de trabajo que le permita al usuario desempeñar las funciones propias del cargo.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	7x24
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Telefónico

Tabla 7. Servicios de acceso a internet

ACCESO REMOTO VPN	
PROPIETARIO	Administrador de Red
CLIENTES	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
USUARIOS	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
CRITICIDAD	4
DESCRIPCION Y ALCANCE	Permite las conexiones de los usuarios a la red corporativa de Gilat Colombia fuera de las instalaciones de la compañía. Este acceso se brinda a los cargos que requieran trabajo externo y con las autorizaciones necesarias para tal fin.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	7x24
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Telefónico

Tabla 8. Servicios de acceso remoto vpn

Gestión de sistemas de información

SOFTWARE DE OFICINA	
PROPIETARIO	Jefe Infraestructura
CLIENTES	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
USUARIOS	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
CRITICIDAD	3
DESCRIPCION Y ALCANCE	Aprovisionar a los funcionarios el software necesario licenciado de Office para desempeñar las labores requeridas de su cargo. El área de IT se encargará de su instalación y sus actualizaciones constantes.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	7x24
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web

Tabla 9. Servicios de software de oficina

GESTION REMOTA	
PROPIETARIO	Aplicaciones
CLIENTES	Jefe NOC
USUARIOS	NOC 1, NOC 2
CRITICIDAD	4
DESCRIPCION Y ALCANCE	Aprovisionar a los usuarios solicitados, el software de gestión remota que permita obtener conexión a equipos de proyectos Gilat para realizar un primer troubleshooting de algún daño reportado. El área de IT instalará y realizará el mantenimiento respectivo para garantizar el buen desempeño de la aplicación.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	7x24
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web

Tabla 10. Servicios de gestión remota

MENSAJERIA INSTANTANEA	
PROPIETARIO	Aplicaciones
CLIENTES	Jefe NOC
USUARIOS	NOC 1
CRITICIDAD	4
DESCRIPCION Y ALCANCE	Aprovisionar a los usuarios solicitados, el software requerido para la comunicación vía chat con los usuarios del proyecto Compartel para garantizar la atención al cliente por parte del área de NOC. El área de IT se encargará de su instalación y el mantenimiento necesario para garantizar su buen desempeño.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	7x24
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web

Tabla 11. Servicios de mensajería instantánea

SOFTWARE DE INVENTARIOS	
PROPIETARIO	Aplicaciones
CLIENTES	Jefe Logística
USUARIOS	Logística
CRITICIDAD	3
DESCRIPCION Y ALCANCE	Aprovisionar a los usuarios solicitados, el software requerido para el manejo de inventarios de Proyectos Gilat que permita tener un control del manejo de los componentes en campo. El área de IT realizará la instalación y el mantenimiento necesario para garantizar su buen desempeño.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	7x24
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1

CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web
----------------------------	--------------

Tabla 12. Servicios de software de inventarios

INTRANET	
PROPIETARIO	Administrador de Servidores
CLIENTES	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
USUARIOS	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
CRITICIDAD	5
DESCRIPCION Y ALCANCE	Brindar a los usuarios el servicio de Intranet en Gilat Colombia con el fin de compartir los sistemas de información existentes e informar a los usuarios de las diferentes novedades dentro de la organización.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	8x5
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web

Tabla 13. Servicios de Intranet

Gestión de Contact Center

DREAM PBX	
PROPIETARIO	Administrador de Red
CLIENTES	Jefe NOC
USUARIOS	NOC 1, NOC 2
CRITICIDAD	2
DESCRIPCION Y ALCANCE	Brindar a los usuarios el servicio de software para Contact Center, con el fin de monitorear el desempeño de los agentes de NOC1 y generar los indicadores requeridos. El área de IT estará encargada de la administración de usuarios, la disponibilidad del servicio y el acceso a la gestión de colas y generación de reportes por parte de Jefe NOC.
HORARIO DE SERVICIO	7x24

HORARIO DE SOPORTE	7x24
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web

Tabla 14. Servicios de dream pbx

Gestión de seguridad informática

FIREWALL	
PROPIETARIO	Administrador de Red
CLIENTES	Aplicaciones
USUARIOS	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
CRITICIDAD	3
DESCRIPCION Y ALCANCE	Brindar los permisos necesarios para las diferentes aplicaciones desarrolladas por el área de IT para su correcto uso dentro de la compañía. El área de IT administrará el recurso asignado para este fin y controlará la solicitud de los permisos para evitar inconvenientes dentro de los demás servidores.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	7x24
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web

Tabla 15. Servicios de firewall

Filtrado web

FILTRADO WEB	
PROPIETARIO	Administrador de Red
CLIENTES	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
USUARIOS	Gerentes, Jefes de área
CRITICIDAD	5
DESCRIPCION Y	El servicio de filtrado web brinda la opción de bloqueo

ALCANCE	de páginas ajenas a la compañía con el fin de mejorar el rendimiento del canal de Internet y evitar el consumo de ancho de banda en actividades ajenas al cargo asignado. Los Jefes de área y Gerentes podrán realizar la solicitud de filtrado Web del personal a su cargo y en horarios definidos. El área de IT administrará el servicio y verificará los permisos solicitados.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	7x24
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web

Tabla 16. Servicios de filtrado web

Gestión de accesos

GESTION DE ACCESOS	
PROPIETARIO	Administrador de Aplicación
CLIENTES	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
USUARIOS	Funcionarios Directos de Gilat Colombia
CRITICIDAD	4
DESCRIPCION Y ALCANCE	Servicio de desbloqueo de cuentas de las diferentes aplicaciones, ya sea por olvido o por falta de uso. El área de IT realizará el desbloqueo de la cuenta solicitada.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	7x24
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Telefónico para cuenta de dominio, servicio web para las demás aplicaciones.

Tabla 17. Servicios de gestión de accesos

Gestión documental

SOFTWARE DE CORRESPONDENCIA	
PROPIETARIO	Administrador de Aplicación
CLIENTES	Jefe Administrativa
USUARIOS	Área Administrativa
CRITICIDAD	5
DESCRIPCION Y ALCANCE	Servicio de aplicación para manejo de correspondencia. El área de IT se encargará de la disponibilidad de la aplicación.
HORARIO DE SERVICIO	8x5
HORARIO DE SOPORTE	8x5
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web

Tabla 18. Servicios de software de correspondencia

Gestión de seguridad física

SOFTWARE DE TARJETAS DE INGRESO	
PROPIETARIO	Jefe Infraestructura
CLIENTES	Jefe Administrativa
USUARIOS	Funcionarios Directos Gilat Colombia
CRITICIDAD	3
DESCRIPCION Y ALCANCE	Software de administración de tarjetas de ingreso a las diferentes áreas de Gilat Colombia. El área de IT velará por la disponibilidad de la aplicación y realizará los cambios solicitados de acuerdo a los requerimientos del Jefe Administrativo.
HORARIO DE SERVICIO	7x24
HORARIO DE SOPORTE	8x5
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ASOCIADO	ANS1
CANALES DE ATENCIÓN	Servicio Web

Tabla 19. Servicios de software de tarjetas de ingreso

ANEXO 2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Este acuerdo se hace entre Área IT y Funcionarios Directos de Gilat Colombia S.A ESP. El acuerdo cubre la provisión y el soporte de los Servicios Básico de IT.

A continuación se describe la oferta de servicios que se tendrá en la empresa:

Periodo de servicio

Este acuerdo sigue siendo válido hasta que sea remplazado por un acuerdo revisado entre sí y respaldado por los abajo firmantes. El acuerdo será revisado anualmente. Los cambios menores pueden ser registrados en el formato al final del acuerdo, siempre que sea aprobado por ambas partes.

Firmas:

Nombre _____ Posición _____

Fecha _____

Nombre _____ Posición _____

Fecha _____

El detalle de las versiones anteriores se muestra a continuación:

Descripción del servicio

Los servicios básicos de IT son los elementos ofrecidos tanto en hardware como en software que permite a los usuarios cumplir con las labores propias de cada cargo, desempeñarlas en las mejores condiciones y con los accesos mínimos requeridos.

Horas de servicio

- Los servicios básicos de IT estarán disponibles en cualquier momento que el usuario lo requiera, bajo su responsabilidad.
- Para los requerimientos, se tendrá un horario de atención de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 06:00 p.m. Los requerimientos de préstamo de hardware se deben realizar mínimo con 4 horas de anterioridad con el fin de disponer de los recursos solicitados.
- Cualquier tipo de mantenimiento general realizado a los servicios básicos se informará a los usuarios con 24 horas de anterioridad con el fin que se tomen las medidas necesarias para la indisponibilidad programada.

Disponibilidad del servicio

El compromiso de la disponibilidad ofrecida por los servicios básicos de IT será del 99,6% al mes dentro de los horarios establecidos anteriormente. La medición se realizará por servicio, indicando si existieron servicios individuales que no cumplieron y entregando un reporte mensual con el tipo de indisponibilidad y las

labores de corrección realizadas para que no suceda nuevamente el mismo evento.

Confiabilidad

Los usuarios podrán contar con el servicio las 24 horas al día. Si se requiere un mantenimiento dentro del servicio entregado, se debe avisar con 48 horas de anterioridad y con la justificación respectiva.

Soporte a clientes

- Los usuarios se podrán comunicar con el Soporte Interno de IT vía Web, para crear el incidente (si el incidente es diferente a Daño de Computador ó Problemas de Red), si el incidente no permite crear el caso vía web, se debe llamar a la Extensión 240.
- Los casos serán atendidos en el siguiente horario: Lunes a Viernes 08:00 a.m. a 06:00 p.m. Si un caso es abierto vía web después de este horario, la disponibilidad empezará a contar a partir del día hábil siguiente a la apertura del caso.
- Los tiempos de respuesta se manejarán de acuerdo a la siguiente tabla:

Impacto	Descripción
Alto	Afectación sobre todos los usuarios en el negocio
Medio	Afectación sobre todos los usuarios de una unidad de

	negocio
Bajo	Afectación sobre todos los usuarios de un equipo o un individuo

Tabla 20. Tiempos de respuesta

La urgencia para el caso de Gilat Colombia S.A ESP se va a definir de acuerdo al tipo de cargo de la siguiente manera, donde se tomará como prioridad el impacto que se pueda generar en los usuarios:

		Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
Urgencia	Gerente	1	2	3
	Jefe, Analista	2	3	4
	Otros	3	4	5

Tabla 21. Tipo de urgencia vs. Impacto

Código de Prioridad	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
1	Crítica	5 minutos	10 minutos*
2	Alta	10 minutos	15 minutos*
3	Media	15 minutos	30 minutos*
4	Baja	15 minutos	1 hora*

5	Plan de Trabajo	30 minutos	De acuerdo al plan de trabajo
----------	-----------------	------------	-------------------------------

Tabla 22. Códigos de prioridad

*Estos tiempos se contabilizan si la solución está en manos de la Mesa de Servicio.

- Todos los incidentes y requerimientos serán reportados en la Mesa de Servicio y escalados según la criticidad del evento de la siguiente manera:

Nivel	Cargo	Teléfono Fijo	Teléfono Móvil	E-mail	Tiempo máx. Respuesta
I	Soporte IT	7449494 x 240	N/A	N/A	5 minutos
II	Propietario Aplicación ó Servicio				15 minutos
III	Jefe Aplicaciones / Infraestructura				30 minutos
IV	Gerente IT				1 hora

Tabla 23. Nivel de escalamiento

Seguridad

Los servicios básicos de IT serán entregados con las medidas de seguridad necesarias para evitar que los usuarios instalen y accedan a servicios no autorizados por la compañía. Cualquier irregularidad, mal uso o daño de los servicios básicos de IT será sujeto a las sanciones respectivas según las políticas establecidas y conocidas por los usuarios.

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo ANA BOLENA ZAMBRANO MONDRAGÓN

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 29.118.674

Nombre Completo ANGELA SOFÍA RODRÍGUEZ MEDINA

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 52.711.476

Nombre Completo XIMENA LISSET MARTÍNEZ TOVAR

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 46.453.710

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

PROCEDIMIENTO PARA MEJORA DE SERVICIO INTERNO DEL ÁREA DE IT EN LA EMPRESA GILAT COLOMBIA S.A. E.S.P.

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

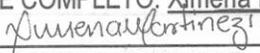
Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizo (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: Ana Bolena Zambrano Mondragón
FIRMA: 
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 29.118.674
FACULTAD: Estudios en Ambientes Virtuales
PROGRAMA ACADÉMICO: Especialización en Gestión de Sistemas y Tecnologías de la Información en la Empresa

NOMBRE COMPLETO: Ángela Sofía Rodríguez M.
FIRMA: 
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 52.711.476
FACULTAD: Estudios en Ambientes Virtuales
PROGRAMA ACADÉMICO: Especialización en Gestión de Sistemas y Tecnologías de la Información en la Empresa

NOMBRE COMPLETO: Ximena Lisset Martínez T.
FIRMA: 
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 46.453.710
FACULTAD: Estudios en Ambientes Virtuales
PROGRAMA ACADÉMICO: Especialización en Gestión de Sistemas y Tecnologías de la Información en la Empresa

NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: Julio 25 de 2012



Bogotá, Julio 17 de 2012

Señores
UNIVERSIDAD EAN
Atn. Alexander García
Director del Proyecto IFI
Bogotá

Respetados Señores,

Yo, William Bustamante actuando en calidad de Gerente de IT de la empresa Gilat Colombia S.A ESP, confirmo haber recibido el trabajo de Investigación titulado **"Procedimiento para mejora de Servicio Interno del área de IT en la empresa Gilat Colombia S.A E.S.P"** realizado por las estudiantes:

Ana Bolena Zambrano C.C. No. 29.118.674
Angela Sofia Rodriguez C.C. No. 52.711.476
Ximena Martínez Tovar. C.C. No. 46.453.710

Certifico que el grupo de trabajo cumplió con el objetivo inicialmente planteado y así mismo autorizo a la Universidad EAN para la publicación de la información allí contenida con fines educativos.

Agradezco su atención,

Cordialmente,


William Bustamante
Gerente Operaciones &IT
Gilat Colombia S.A. E.S.P.
+ (571) 744-9494 (Main) Ext. 334
wbustamante@gilatla.com

