



SERVICIOS GESTIONADOS

APLICACIONES



Monitorización

Vigilancia. Documentación de la plataforma. Definición de sensores y niveles de alerta.



Operación

Actuación por aviso o notificación alerta. Monitorización avanzada. Mantenimiento preventivo.



Administración

Gestión de la plataforma. Realización todas las actividades necesarias para la escalabilidad vertical.

¿Qué?

Confíenos todas las actividades que son necesarias para que elementos tan críticos el correo electrónico, los Sistemas de Defensa, los Sistemas de gestión de bases de datos, el Directorio Activo o los hipervisores estén operativos, bajo vigilancia y correctamente administrados para el cumplimiento de los objetivos de su negocio.

Alcance

Directorio Activo
 Correo: Servicio de correo On Premise / Cloud
 Defensa
 Acceso: Soluciones Terminal Server / RDS / Citrix
 Plataforma: Virtual / Cloud
 SGBDR

Monitorización

- La actividad básica de monitorización de los elementos consiste en:
 - ✓ Identificar los activos y elementos de la infraestructura. (Checklist)
 - ✓ Definir los sensores que nuestro sistema automatizado de monitorización, vigilará constantemente, supervisando los elementos que son críticos para el servicio en términos de disponibilidad y accesibilidad.
 - ✓ Asignar los rangos de valores en los cuales cada elemento trabaja habitualmente.
 - ✓ Definir los procedimientos de gestión automatizada de falsos positivos y de activación de alertas.
 - ✓ Identificar las acciones a ejecutar en el caso de activación de alertas. (Incidencias, problemas, destinatarios y automatismos)
 - ✓ Inventariar versiones y suscripciones.

Operación

- En el nivel de operación, nuestra labor no acaba con la notificación de la alerta sino que además nos encargamos de:
 - ✓ Diagnosticar y recuperar el servicio.
 - ✓ Si el servicio no es recuperable, se aplican los medios de contingencia del Cliente
 - ✓ Si el servicio se recupera pero se produce pérdida de información, se aplican los medios de contingencia del Cliente.
 - ✓ Hacer un seguimiento de los valores operativos del servicio (Capacidad y rendimiento) en caso de que el servicio lo permita.
 - ✓ Planificar actividades periódicas de mantenimiento preventivo.
 - ✓ Mantener el activo en los niveles de parches y actualizaciones que el fabricante recomienda para esa versión.
 - ✓ Mantener la documentación con los valores de rendimiento a monitorizar, sus umbrales de operación y la periodicidad con las que se llevarán a cabo las labores de mantenimiento preventivo y actualización de firmware.

Administración

- En el nivel de administración además de todas las actividades anteriores, incluimos todas las actividades necesarias para la escalabilidad vertical de los elementos:
 - ✓ Altas, bajas, modificación de recursos y usuarios
 - ✓ Gestión de identidades y contraseñas
 - ✓ Control de accesos remotos
 - ✓ Gestión de licencias
 - ✓ Gestión de la plataforma: Escalabilidad, backup y continuidad de la plataforma.
- Para ello, y previa adquisición por parte del cliente de los componentes necesarios:
 - ✓ Se realiza la instalación de las ampliaciones. Instalación de licencias adicionales y creación de perfiles
 - ✓ En caso necesario se realiza la recuperación de los datos desde los backups proporcionados por el cliente.
 - ✓ Mantiene la documentación propia del elemento

Evolución del servicio

Durante el tiempo en el que se presta el servicio gestionado, se realiza un seguimiento del mismo que incluye información sobre el número de incidencias, distribución en servicio, origen de las mismas, etc. Datos temporales sobre la distribución horaria y diaria de las incidencias y datos cualitativos sobre tiempos de respuesta y resolución. Esta información estudiada en su conjunto, será en la que se base para establecer actividades de mejora del servicio.

Si tiene asignado un Service Manager, no sólo se estudiará en conjunto, sino aquella que sea relevante para los servicios del Cliente.

