



SERVICIOS GESTIONADOS

 **CPD**

 **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?

Realizamos todas las labores necesarias para que nuestros Clientes no se tengan que preocupar de las actividades requeridas para que las infraestructuras IT que soportan sus procesos de negocio estén operativas la mayor parte del tiempo posible.

Alcance

Servidores
 Cabinas de almacenamiento
 Dispositivos de Backup
 Armarios, PDU's, KVM's
 SAIs

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.
 - ✓ 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 las garantías y contratos de mantenimiento de los fabricantes.

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 elemento en fallo.
 - ✓ Una vez recuperado el error, recuperar el elemento a la situación previa al fallo con los backups del cliente.
 - ✓ Hacer un seguimiento de los valores operativos del activo (Capacidad y rendimiento) en caso de que el activo lo permita.
 - ✓ Planificar actividades periódicas de mantenimiento preventivo.
 - ✓ Mantener el activo en los niveles de firmware que el fabricante recomiende.
 - ✓ 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. Para ello, y previa adquisición por parte del cliente de los componentes necesarios:
 - ✓ Se realiza la instalación de las ampliaciones.
 - ✓ 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 Sein 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.

