



SERVICIOS GESTIONADOS

24 **DISPONIBILIDAD**



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?

Su empresa dispone de un Sistema de Backup, de Alta Disponibilidad o de Continuidad de negocio pero no desea ocuparse de su vigilancia, de corregir las desviaciones detectadas o de mantenerlo al día. Preferiría delegar la administración o la ejecución de algo tan crítico a una empresa especializada.

Alcance

Servicios Gestionados sobre los Sistemas de Disponibilidad de la infraestructura IT:

Continuidad
 Alta Disponibilidad
 Backup

24 DISPONIBILIDAD

Monitorización

- La actividad básica de monitorización de los elementos consiste en:
 - ✓ Identificar los activos y elementos que componen el sistema de disponibilidad de la infraestructura. (Checklist)
 - ✓ Definir los sensores que nuestro sistema automatizado de monitorización, vigilará constantemente, supervisando los elementos que son críticos para el activo, con el siguiente alcance:
 - > Disponibilidad de los elementos y servicios que constituyen los sistemas de Continuidad, Alta Disponibilidad y Backup del Cliente.
 - > Correcta ejecución de las tareas que constituyen / posibilitan los procedimientos de Continuidad, Alta Disponibilidad y Backup que el Cliente tenga definidos.
 - ✓ 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 los contratos con 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.
 - ✓ Identificar y tratar de corregir las causas por las que un procedimiento de Continuidad, Alta Disponibilidad y Backup no se ha ejecutado correctamente.
 - ✓ Hacer un seguimiento de los valores operativos del activo (Capacidad y rendimiento) en caso de que el activo lo permita.
 - ✓ Periódicamente se realizará un chequeo del Sistema de Disponibilidad; ejecutando las tareas que constituyen los procedimientos de Continuidad, Alta Disponibilidad y Backup.
 - ✓ 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.

Administración

- En el nivel de administración además de todas las actividades anteriores, incluimos las actividades de adecuación y ejecución del Sistema de Disponibilidad:
 - ✓ Gestión de planes de contingencia
 - ✓ Gestión de HA: Altas, bajas de hosts
 - ✓ Gestión del sistema de backup: Ampliación de elementos a proteger.
 - ✓ Recuperación de datos desde el backup del Cliente.
 - ✓ Ejecución de las actividades contenidas en los planes de contingencia.
 - ✓ Activación de HA.
 - ✓ Recuperación de datos desde el backup del Cliente
- 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.

