



SERVICIOS GESTIONADOS



# SISTEMAS OPERATIVOS

## 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?

Los Sistemas Operativos son un componente fundamental de la plataforma tecnológica, permiten administrar los recursos, usuarios y aplicaciones. Puede confiarnos todas las actividades encaminadas a preservar su correcto estado de funcionamiento y también su gestión.

## Alcance

Sistemas Operativos Windows / Linux que forman parte de la infraestructura IT.

# SISTEMAS OPERATIVOS

## 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 activo, con el siguiente alcance:
    - > Estado del Sistema Operativo
    - > Estado de los recursos críticos del sistema: almacenamiento, memoria, CPU.
    - > Estado de los servicios automáticos.
    - > Seguimiento de sucesos críticos.
  - ✓ 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 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) supervisando sucesos, servicios y procesos específicos.
  - ✓ Planificar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, como resultado de la información obtenida por el visor de sucesos y alertas prefallo recibidas.
  - ✓ Mantener el activo en los niveles de parches y actualizaciones que el fabricante recomiende 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 administración del Sistema Operativo:
  - ✓ Administración de Usuarios Locales
  - ✓ Gestión de recursos
  - ✓ Administración de Antivirus de Servidor.
- 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 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.

