

# Guía de servicios

## Contenidos

Contenidos .....	1
Consultoría y proyectos de software libre.....	2
¿Cómo podemos ayudar al cliente a ser más competitivo? .....	2
La mejor opción .....	2
Mantenimiento de sistemas.....	2
Tipos de servicios.....	3
Niveles de servicio.....	3
Monitorización.....	3
Paquetes y productos .....	4
Paquetes .....	4
Productos .....	4
Formación .....	5



## Consultoría y proyectos de software libre

Genos realiza proyectos de software libre orientados a obtener las máximas ventajas de las nuevas tecnologías para que aporten más valor al usuario y ayuden a reducir los gastos de operaciones. Busca sistemas flexibles y abiertos que permitan reaccionar más rápidamente a los cambios.

A través de un análisis de los sistemas de información de la empresa, Genos propone alternativas de mejora y nuevos servicios basados en software libre para conseguir la mejor solución tecnológica disponible y la máxima eficiencia.

Genos está especializada en servidores y aplicaciones que tienen como base el sistema operativo Linux.

## ¿Cómo podemos ayudar al cliente a ser más competitivo?

- Estrategia: Identificación de los procesos de negocio, evaluación del impacto del cambio y análisis de oportunidad.
- Evaluación: Definición del alcance del proyecto, análisis del coste y planificación. Coste total de propiedad (TCO), arquitectura, gestión del cambio, formación.
- Ejecución: Gestión del proyecto, integración, prueba piloto y despliegue, documentación y formación.
- Gestión evolutiva: Actualizaciones de seguridad, mantenimiento de los sistemas, formación a usuarios.

## La mejor opción

El número de productos de software libre disponibles es muy grande. Son productos muy flexibles, muy especializados, y con una calidad y base instalada excepcionales.

El problema con el que se encuentran las empresas es conocer qué productos existen, y de entre todas las opciones disponibles, saber escoger el producto más apropiado. Es en este punto donde Genos pone su experiencia y conocimiento al servicio del cliente para aconsejar la mejor solución y adaptarla para cubrir perfectamente las necesidades planteadas.

## Mantenimiento de sistemas

Genos ofrece soporte técnico y mantenimiento de plataformas basadas en Linux. Son servicios de gestión de cambios, actualizaciones y puesta al día de sistemas en producción, y servicios de resolución de incidencias.



## **Tipos de servicios**

Existen diferentes servicios en función de las necesidades de cada cliente y de la estructura con la que cuenta. En función de estos parámetros y de las necesidades particulares, se ofrecen servicios como:

- actualizaciones de software
- soporte técnico por correo electrónico y teléfono, o presencial
- acceso remoto a los sistemas para el diagnóstico de las incidencias y su resolución
- administración de sistemas remota
- monitorización
- externalización completa de la gestión de los sistemas (outsourcing)

## **Niveles de servicio**

La resolución de incidencias se basa en unos niveles de servicios comprometidos con el cliente que marcan los tiempos máximos de respuesta en función de la gravedad de la incidencia tratada.

También el nivel de servicio contempla el horario de prestación del servicio, en dos modalidades: 10x5 o 24x7.

## **Monitorización**

Para servicios de mantenimiento con muchos sistemas gestionados o de gran criticidad, la herramienta de monitorización de servicios y procesos es clave para prevenir problemas, identificar rápidamente la causa real de una incidencia, o ejecutar acciones de recuperación automáticas.

Genos dispone de una plataforma de monitorización basada en Nagios, y presta estos servicios en modalidad ASP (Application Service Provider) o mediante una integración con el sistema de monitorización propio del cliente.

## **Soporte a productos propietarios en plataformas Linux**

Genos también realiza soporte a software propietario que tradicionalmente se ejecuta en plataformas Linux Enterprise, como por ejemplo, Oracle o Zimbra, contando con el soporte ofrecido por el mismo fabricante de software.

## Paquetes y productos

### Paquetes

Los paquetes son integraciones probadas de productos de software libre para cubrir necesidades de empresa concretas y habituales, como servidores de correo, groupware, web y proxy, entre otros.

Todos estos servicios pueden ser instalados en forma de cluster o alta disponibilidad mediante técnicas de mirroring de datos por red, particiones de datos compartidas entre distintos nodos (a través de shared storage en SAN, o a través de Ethernet sin disco compartido). Estas opciones de cluster y alta disponibilidad garantizan la disponibilidad del servicio en caso de fallo completo del hardware o caída de alguno de los nodos.

Algunos de estos paquetes son:

- Genos Groupware
- Gestor de dominio Windows y servidor de ficheros y impresoras
- Servidor proxy o proxy transparente por LAN, con validación de usuarios contra un directorio LDAP o Active Directory.
- Balanceadores de carga para Apache, Tomcat y JBoss. Clustering para servicios web de contenido estático o dinámico.
- Firewall LAN simple o en alta disponibilidad (filtraje de paquetes, NAT, QoS), con opciones para balancear el tráfico entre diferentes conexiones de salida.
- VPNs Net-To-Net con protocolo de encriptación IPSec
- VPNs Host-To-Net para acceso remoto corporativo (protocolos L2TP/IPSec), con validación de usuarios contra Active Directory o LDAP a través de un servidor Radius.
- Monitorización de red y servidores (disponibilidad y rendimiento), i de parámetros físicos como la temperatura del CPD
- Thin Clients para conexiones a servidores Terminal Server o Citrix, arrancando a través de red o a partir de una memoria flash interna, y sin disco duro local.

### Productos

Genos colabora con la comunidad de software libre en el desarrollo de productos disponibles con licencias copyleft: <http://www.genos.org>



El producto de referencia es GMF, un gestor de información orientado al seguimiento y control de los procesos de sistemas basándose en las recomendaciones ITIL. Incorpora módulos de gestión del cambio, gestión de incidencias, control de inventario y SLA, y reporting.

## **Formación**

La formación a técnicos de sistemas se realiza en base a las necesidades particulares de los clientes y con contenidos a medida en función de los objetivos del curso y de la experiencia y conocimientos previos de los asistentes.

Por tanto, los contenidos, materiales, horario y lugar de la formación son particulares para cada curso. En caso de no disponer de un aula de formación apropiada, Genos pone a disposición del cliente su aula de formación multimedia (en Barcelona) de forma gratuita.

Los contenidos de los cursos cubren un abanico muy amplio de aspectos técnicos, desde la administración de sistemas Linux, a cursos de implantación de servicios concretos, como servidores web, de correo, corporativos, o sistemas en cluster y alta disponibilidad.

