

Mantenimiento y Soporte

Genos cubre todo el ciclo de vida de infraestructuras, servicios y tecnologías de la información en las empresas o instituciones que quieren disponer de optimización y garantías en el funcionamiento de sus sistemas y software.

Los servicios de soporte se ofrecen en distintos niveles de servicio (SLA) que cubren las necesidades específicas de cada cliente, desde el soporte técnico puntual a través de acceso remoto, hasta la externalización completa de la administración de sistemas.

Es fundamental garantizar su desarrollo y capacidad de respuesta en condiciones óptimas. La monitorización es la medida que posibilita esta garantía.

Resolución incidencias

Reactiva: se incluyen en esta tipología de servicios todos aquellos trabajos realizados para recuperar un sistema o solucionar la caída de un servicio que afecte a los usuarios del sistema o a las funcionalidades previstas por ese sistema.

Este tipo de incidencias requieren una respuesta inmediata para recuperar el servicio en el menor tiempo posible. En caso de desastre total del sistema que implique la reinstalación y recuperación total o parcial de todos los datos del backup se aplicaría un plan de contingencia previsto para el sistema.

Proactiva: Recepción y registro de las incidencias detectadas en el sistema / resolución de las incidencias recibidas o detectadas de forma manual o automática (a través del sistema de monitorización) / recuperación del sistema en caso de desastre total.

Una combinación de las herramientas de software libre **Nagios y Cacti** en una plataforma Linux permite monitorizar las infraestructuras de sistemas independientemente del sistema operativo que las rija (Linux, Unix, Windows u otros) así como elementos de red en general (routers, switches, saís, etc.).

El sistema realiza funciones de control de los servicios para asegurar su estado y adecuado desempeño así como la recopilación de información de rendimiento de parámetros relevantes como CPU, memoria, utilización de disco, de red... etc.

La plataforma permite detectar rápidamente cuando se produce una incidencia en el servicio y notificarla mediante una alarma a la persona o personas apropiadas para su resolución, a través de la consola del sistema, mediante correo electrónico o directamente a un teléfono móvil mediante SMS. Incluso el sistema puede realizar acciones proactivas para resolver la incidencia automáticamente o integrarse con sistemas de seguimiento de incidencias o trouble ticketing, como GMF.

Aspectos y funcionalidades de la Monitorización

Funcionalidades

Supervisión de amplio número de servicios (ampliables con plugins a la medida) y de procesos como uso de CPU, carga del sistema, memoria, paginación, % de discos, grado de utilización de la red (todos aquellos parámetros accesibles a través de SNMP son susceptibles de ser monitorizados y se pueden añadir otros mediante scripts).

Servicios de Monitorización

Según la tipología del proyecto se puede disponer un servidor de gestión de la monitorización en la red del cliente, una monitorización remota de sistemas utilizando como plataforma la propia de Genos en modalidad ASP, o una solución mixta que combine las dos anteriores.

Integración con Monitorización

La combinación con una herramienta de inventariado, como Open Audit, permite que la monitorización pueda hacer referencia a cualquier elemento ya identificado y catalogado del hardware o software de la red gestionada. La herramienta de inventariado recolecta automatizadamente los cambios que se produzcan en la red monitorizada.

Integración con Gestor de Incidencias

Un gestor de incidencias como GMF permite tramitar pormenorizadamente las incidencias surgidas de la red que se esta monitorizando. Dispone el enlace entre la información recogida y los workflows que determinan los pasos a seguir para su notificación y resolución.