

Mantenimiento remoto preventivo

¿Qué es el mantenimiento remoto preventivo?

Es un conjunto de **servicios de consultoría tecnológica** que T-Systems ofrece a las Administraciones Públicas consistente en un mantenimiento remoto, preventivo y correctivo del servidor de base de datos (Oracle - SQLServer), del gestor documental (Documentum) y de los servidores de aplicaciones TAO 2.0 (JBoss - WebSphere)

¿Que objetivo persigue este servicio de mantenimiento remoto?

Es de **carácter preventivo**, y consiste en realizar un seguimiento continuado de los servidores de base de datos, servidores de gestión documental y servidores de aplicaciones TAO 2.0, detectando aquellas situaciones que puedan generar problemas y solucionarlas antes que provoquen fallos, todo ello a través de:

- Conexiones remotas mensuales en las que se revisa, analiza y ejecutan las tareas contempladas en la definición del servicio.
- Un informe bimensual con los resultados de la revisión y presentación de mejoras y/o medidas correctoras.
- Una visita anual, cuyas fechas serán pactadas con el Ayuntamiento o Entidad.

¿Qué se incluye en este servicio?

Mantenimiento preventivo de:

- El sistema gestor de base de datos Oracle o SQLServer
- El gestor documental Documentum
- Los servidores de aplicaciones TAO 2.0 JBoss o WebSphere

Incluyendo revisión de los sistemas, seguimientos periódicos, auditoría de copias de seguridad y documentación específica de procesos.

Informes periódicos con previsión de necesidades y propuestas de mejora

¿Qué otros servicios tecnológicos ofrece T-Systems?

Otros servicios tecnológicos relacionados con este servicio que lo complementan son:

- Implantación de Sistemas de Monitorización y notificación de alertas para las infraestructuras y los servicios. En una consola centralizada se dispone de la información de dispositivos, servidores, redes, aplicaciones, servicios, portales web, etc. generando alertas y enviando notificaciones de los eventos detectados.
- Cambios de servidores, migraciones, instalaciones de parches de seguridad o de versión en los gestores de base de datos, servidores de gestión documental y servidores de aplicaciones TAO 2.0.



ORACLE®



WebSphere®

- Diseño e implementación de Sistemas de Alta Disponibilidad para los servidores y servicios.
- Diseño y puesta en marcha de Plataformas de Virtualización con VMware VSphere, virtualizando servidores corporativos críticos y dotandolos de funcionalidades de alta disponibilidad, consolidando servidores, creando plantillas de despliegue para nuevas máquinas virtuales, implementando sistemas de copias de las máquinas virtuales,...etc

¿Cómo funciona este servicio?

TAO Servicios Tecnológicos



1

El servicio de mantenimiento se realiza por **conexión remota** con los servidores de la entidad pública, y se acompaña de contactos telefónicos para la programación de tareas. Incluye también la realización de reports de control y seguimiento de carácter bimensual y anual.

Programación telefónica/correo de tareas a realizar

Servicio en remoto en horario oficina

Reports de control y de seguimiento



T-Systems ofrece adicionalmente otros servicios de consultoría tecnológica complementarios a este servicio.

Monitorización infraestructuras y servicios

Migraciones o cambios de versión

Diseño de sistemas de alta disponibilidad

Despliegues de Plataformas de Virtualización

Otros servicios a medida

Mantenimiento preventivo de los servidores



2

El servicio de conexión remota contempla la ejecución de **tareas correctivas** básicas derivadas de la revisión del servidor tales como ajustes en los procedimientos de copias de seguridad, ajustes de parámetros de los servidores, análisis de ficheros Log, análisis de integridad del gestor documental, depuraciones de ficheros, etc.

Estas modificaciones o cambios derivados de la revisión mensual, se programarán de **forma consensuada** con la entidad pública y se ejecutarán en horario de oficina. Los cambios derivados del servicio de mantenimiento que deban realizarse fuera de horario de oficina o requieran una actuación de urgencia no planificada se considerarán como tareas no cubiertas por el servicio.

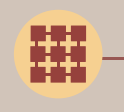
Rendimiento global del servidor



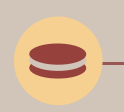
Consumo de CPU



Revisión de estructuras RAM y I/O a disco



Auditoría de scripting de las copias de seguridad.



Revisión ficheros de errores y de log de sistema operativo.



Los destinatarios del servicio son los departamentos de informática de los ayuntamientos y entidades públicas que dispongan de estos servidores.

Departamento de Informática

Destinatarios



4

Visita anual



Control de roles y permisos de usuarios



Revisión de parámetros de configuración



Tablespaces y datafiles



Análisis de la SGA



Rendimiento de la base de datos



BBDD (Oracle, SQLServer)



Análisis de integridad del gestor documental



Revisión de parámetros de configuración



Revisión de ficheros log



Recuperación de espacio de documentos eliminados



Rendimiento del gestor documental



Gestor Documental (Documentum)



Revisión de ficheros log



Análisis de estructuras de memoria



Rendimiento del servidor de aplicaciones



Aplicaciones TAO 2.0 (JBoss, Websphere)



Tareas de gestión y administración de los servidores

3