

Descripción y alcance del servicio

IMS-OS

**IPLAN MONITORING SERVICES
NUBE PUBLICA**

Versión 1.0

1. Introducción.

IPLAN MONITORING SERVICES (en adelante IMS) es la Plataforma de Monitoría de IPLAN de la Infraestructura de Information Technology y está diseñada para ser la mejor opción para aquellas empresas que desean delegarlas tareas operativas de control, observación y aviso para la prevención o tratamiento de incidencias sobre su sistema operativo y/o aplicaciones.

El Sistema Operativo es el corazón sobre el cual trabajan todas las aplicaciones que permiten a su compañía desempeñar funciones como: enviar mails, redactar documentos, ingresar órdenes de compra en su sistema de facturación, gestionar la agenda de contacto de sus vendedores, acceder a los documentos compartidos en los directorios comunes, etc. Por ello, un correcto e ininterrumpido funcionamiento del Sistema Operativo y el hardware bajo el que opera es crucial para el funcionamiento de su empresa, por lo que un monitoreo continuo y constante tanto del hardware como del software, y la posibilidad de contar con la asesoría de especialistas ampliamente calificados para atacar los problemas proactivamente, hacen de IMSuna solución adecuada para las empresas.

MONITORIA IPLAN contempla instalación, configuración de los agentes y administración de la plataforma de monitoreo.

Sobre IMS se diseñan dos servicios que el Cliente contrata:

- a) IMS-OS, es un Servicio MANDATORIO, que el Cliente DEBE adicionar con la solicitud del Servicio de NUBE PUBLICA, es cual es objeto del presente Documento.
- b) IMS-APPS, es un Servicio OPCIONAL a IMS-OS que el Cliente PUEDE adicionar con la solicitud del Servicio de IMS-OS, cuya Descripción General y Alcance es objeto del Documento (poner acá el Documento del servicio de IMS-APPS).

2. Descripción General y Alcance del servicio IMS-OS

IMS-OS está diseñado para monitorear exclusivamente las Variables indicadas en el Punto 2.6 Variables a Monitorear, y contempla las siguientes tareas a ejecutar sobre los Sistemas Operativos contratados en el Servicio Nube Pública:

1. Instalación, Configuración de Agentes y Puesta en Marcha

El Servicio IMS-OS puede brindarse INDISTINTAMENTE a través de (a) Instalación de Agente en el Servidor del Cliente o (b) vía la configuración mediante SNMP. IPLAN RECOMIENDA FUERTEMENTE AL CLIENTE LA ALTERNATIVA (a) MEDIANTE LA INSTALACION DE AGENTE.

Las tareas que se incluyen en este acápite son todas aquellas que deben ser realizadas por única vez al momento de la puesta en marcha de IMS-OS, e incluyen:

- a. Instalación de Agente o configuracion mediante SNMP, por lo que el cliente podrá realizar esta acción mediante un instructivo o podra solicitarlo al personal de IPLAN, a quien le deberá ofrecer usuarios y claves con privilegios necesarios para realizar la tareas.
- b. Al momento del alta se dejará un reporte prearmado (**el Informe**) para que el cliente pueda consultarlo en el momento que lo considere mediante el acceso a la web de la aplicación.

2. Notificaciones

Se incluyen el envío de notificaciones automáticas por e-mail (la dirección deberá ser suministrada por el CLIENTE al momento de alta) del CAMBIO DE ESTADO de las Variables monitoreadas en el Servidor del Cliente.

Se enviarán aquellas Notificaciones que verifiquen un Cambio de Estado a "Warning" y/o "Critical", según los umbrales establecidos por defecto por IPLAN al momento de la Puesta en Marcha.

3. Monitoreo

Contempla las tareas de monitoreo habituales, las cuales pueden ser ejecutadas en forma manual y/o automatizada, con el apoyo de herramientas de software y hardware, en modalidad 7x24x365.

4. Acceso Web

En el momento del alta se le dará al cliente un usuario y una clave para que pueda acceder al portar de la aplicación en el que podrá:

- a. ver el estado de las variables y los servidores monitoreados.
- b. Consultar informe.

5. Umbrales

Los umbrales de los distintos servicios corresponden al evento que efectuará el cambio de estados de "Normal" a "Warning" o de "Warning" a "Critical". El mencionado cambio de estado activará la notificación vía e-mail. Estos serán configurados con valores por defecto definidos por IPLAN.

(En caso de que el CLIENTE necesite modificar estos valores deberá ser indicado al momento de alta o bien si el servicio IMS se encuentra activo deberá ser gestionado telefónicamente por intermedio de Atención al cliente)

6. Variables a monitorear

DISCO: Consumo total del disco por unidad

CPU: Consumo de CPU (No genera alarma pero es monitoreado).

MEMORIA: Consumo total de Memoria (No genera alarma pero es monitoreado).

LOAD: Carga del equipo.

HOST: Down / Up mediante ICMP o TCP.

MONITORIA IPLAN, se presta sobre los diferentes Sistemas Operativos homologados por IPLAN o bien los homologados por el proveedor del hardware físico o virtual.

Servicios no incluidos en IMS Nube Pública.

- a. El servicio de monitoría de aplicaciones o procesos específicos (Consultar IMS-APPS).
IPLAN recomienda al Cliente la contratación por separado del Servicio IMS-APPS.

Responsabilidades por parte del CLIENTE.

Si el CLIENTE optara por delegar en IPLAN la instalación del Agente de monitoría, entonces deberá dar acceso al personal de IPLAN al Servidor equipo para realizar la tarea.

El CLIENTE deberá garantizar el funcionamiento del Agente de monitoreo en el Servidor.

El CLIENTE, en el caso de que posea un firewall administrado por si mismo, deberá abrir los puertos y protocolos indicados en el momento de alta del servicio, necesarios para realizar el monitoreo.

El CLIENTE deberá notificar a IPLAN cualquier modificación que se realice sobre los servicios monitoreados (Ej.: cambio de letra en unidad de disco, etc.) o bien de nuevos servicios que quieran ser monitoreados (Ej: Agregado de discos, etc.).

Limitaciones del Servicio.

IPLAN no se responsabiliza en caso que el cliente desinstale o baje el servicio relacionado a la monitoria.

IPLAN no se responsabilizara en caso que las alarmas no lleguen a destino por problemas ajenos a su ámbito.

IPLAN no se hace responsable por la pérdida/integridad y/o inconsistencia de los datos. Para resguardarse de ella, el CLIENTE es responsable de contar con respaldos actualizados de las mismas.

IPLAN no se hace responsable por la pérdida/integridad y/o inconsistencia de los datos que puedan ocasionar el no recibir una notificación por cuestiones ajenas a IPLAN.

Ante cualquier duda comuníquese con el Centro de Atención al Cliente a los teléfonos 0800-345-0000 / (011) 5032-0000 o por e-mail a atencionalcliente@iplan.com.ar

.....
Firma del cliente

.....
Aclaración

FECHA __/__/__