

ALCANCE Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

GESTION DE SERVIDORES

1. Alcance y descripción del servicio

1.1. Introducción

Nuestra oferta de virtualización y de infraestructura como servicio esta organizada perimetralmente.

En la base encontramos el Networking basado en tecnología Cisco, que le da soporte a toda la infraestructura.

En un nivel superior tenemos el almacenamiento mediante la serie VNX de EMC y los servidores Blade de Cisco UCS.

Ya ingresando en la capa de software encontramos la virtualización de la mano de VMWARE, en los cuales se encuentran replicados los dos principales servicios como Servidores Virtuales de la nube publica y el virtual datacenter y Nube Privada.

Sobre la virtualización, las maquinas virtuales y sus sistemas operativos y aplicaciones, es donde ingresa esta nueva capa de add-ons que IPLAN agrega a cada uno de estos servicios.

La Gestion de Servidores y la monitoría son los principales referentes.

1.2. Alcances del Servicio

Gestion de Servidores - Básica

Los clientes que tengan un paquete de GESTION IT - Basica, tienen asistencia 24/7 para las siguientes categorías:

- *Sistema Operativo:*

instalamos, configuramos, actualizamos, parchamos, monitoreamos y damos soporte a distribuciones de Linux (Debian, Ubuntu, CentOS, Red Hat® Enterprise Linux®) y Windows Server®.

- *Alarmas:*

Cuando las alertas de monitoreo de activan, nosotros respondemos de forma inmediata y las resolvemos lo mas rápido posible.

- *DNS en la Nube:*

Configuramos, monitoreamos y damos soporte al servicio, incluyendo creación, borrado, importación y exportación de registros de dominio.

- *Herramientas de Administración:*

Instalamos, configuramos, parchamos y damos soporte a éstas herramientas de administración

- *Archivos en la nube:*

Damos soporte y verificamos tu destino de almacenamiento.

- *Servidores FTP y SMTP*

Instalamos y configuramos Windows FTP, VSFTPD o FTP.

- *Servidores Web*

Instalamos, configuramos, parchamos, actualizamos, monitoreamos y damos soporte a Apache, IIS y nginx.

- *Servicios de Terminal*

Instalamos y configuramos los roles de “Servicios de Terminal” y te ayudamos a administrar el licenciamiento.

- *Certificados SSL*

Instalamos y configuramos los tus certificados SSL adquiridos con terceros

- *Aplicaciones de Base*

Para Linux, instalamos, configuramos y damos soporte a Perl, PHP, Pitón y Ruby. Para Windows, instalamos y configuramos ASP y ASP.NET.

- *Aprovisionamiento de Usuarios y permisos.*

Te ayudamos a configurar las cuentas de usuario con los permisos apropiados para cada uno así como altas, bajas y cambios.

- *Almacenamiento de Bloque en la Nube*

Creamos, configuramos y borramos tus volúmenes de almacenamiento.

- *Bases de Datos en la Nube*

Configuramos, monitoreamos y damos soporte al los servicios de aprovisionamiento y administración de tus instancias, usuarios, migración de bases de datos y tablas y ayudamos a respaldar tu información.

Gestion de Servidores – Full

La Version Full de la Gestión IT, incluye en su paquete, 10hs de Servicios Profesionales incluidas dentro de las categorías que correspondan, a la hora de realizar una tarea que se considere servicio Profesional, un IICC será el encargado de cuantificar las horas que serán descontadas del pool general.

Las mismas no son acumulables y la modalidad de contratación de este producto es por 6 meses mínimo.

A continuación se detallan las áreas de acción que se suman al servicio de Gestion IT Básica.

- *Asistencia en arquitectura.*

Obtén ayuda y guía para la planeación, diseño e implementación de la arquitectura del ambiente que tu negocio necesite

- *Administración de lanzamiento*

Nuestros especialistas te ayudarán a estar funcionando desde el día cero rápido y sin complicaciones.

- *Soporte en migraciones.*

Desde cualquier ambiente o proveedor, te ayudamos a migrar – sin costo adicional, en la mayoría de los casos.

- *Evaluación de seguridad.*

Revisamos tus cargas de trabajo, vulnerabilidades potenciales y te damos recomendaciones para mejorar tu entorno de seguridad.

- *Soporte de servicios en la nube.*

Te ayudamos a entender que tipos de servicios de nube necesita tu negocio como balanceadores de carga, respaldos, monitoreo, etc., y te guiamos en la contratación y puesta a punto por medio de la API de nuestro panel de control.

- *Asistencia en código.*

Obtén recomendaciones de cómo optimizar tus códigos existentes para tener el mejor rendimiento y seguridad.

- *Imágenes en la Nube*

Almacena las imágenes de tus maquinas virtuales.

- *Plataforma*

Nuestros especialistas aplicarán los últimos parches y actualizaciones, para mantener tu ambiente al día y seguro. Los especialistas de Nube, instalarán y configurarán tus servidores web, de aplicaciones, bases de datos y lenguajes de programación.

- *Soporte para crecimientos*

Obtén asesoría técnica de cuál es la mejor y mas conveniente forma de crecer tu infraestructura en futuros crecimientos.

- *Soporte en migraciones.*

Desde cualquier ambiente o proveedor, te ayudamos a migrar – sin costo adicional, en la mayoría de los casos.

Ambas versiones del producto incluyen el servicio de monitoria.

	Gestion IT Basic	Gestion IT Full
Sistemas Operativos	 YES	 YES
Virtualizacion	 YES	 YES
Web Server	 YES	 YES
Base de Datos	 NO	 YES
Lenguaje de Programacion	 NO	 YES
Cache	 NO	 YES
Seguridad y Firewall	 NO	 YES
FTP Software	 YES	 YES
SMTP Software	 YES	 YES
Control Panel Software	 YES	 YES
DNS Software	 YES	 YES
Otros Software	 NO	 YES
Web Portal	 YES	 YES

Sistemas Operativos

SO	Monitoria	Gestion	Instalación	Parches	Perfomance
Debian	 YES	 YES	 YES	 YES	 YES
Ubuntu	 YES	 YES	 YES	 YES	 YES
Red Hat	 YES	 YES	 YES	 YES	 YES
CentOS	 YES	 YES	 YES	 YES	 YES
Windows Server	 YES	 YES	 YES	 YES	 YES

Virtualización

Virtualización	Monitoria	Gestion	Instalación	Parches	Performance
VMWare Vsphere	YES	YES	YES	YES	YES
KVM	YES	YES	YES	YES	YES
Xen	YES	YES	YES	YES	YES
Hyper-V	NO	YES	YES	NO	NO

Web Servers

Web Servers	Monitoria	Gestion	Instalación	Parches	Performance
Apache	YES	YES	YES	YES	YES
Lighttpd	YES	YES	YES	NO	NO
Nginx	YES	YES	YES	YES	YES
IIS	YES	YES	YES	YES	YES
Tomcat	YES	YES	YES	YES	YES
Jboss	YES	YES	YES	NO	NO
WebSphere	YES	YES	YES	NO	NO

Base de Datos

Motor	Monitoria	Gestion	Instalación	Parches	Cluster
MySQL	YES	YES	YES	YES	YES
Percona	YES	YES	YES	YES	YES
MariaDB	YES	YES	YES	YES	YES
PostgreSQL	YES	YES	YES	YES	YES
MS-SQL	YES	YES	YES	YES	YES
MongoDB	YES	YES	YES	YES	YES
Redis	YES	YES	YES	YES	NO

Solr					
Oracle					
IBM DB2					

1. Las Versiones que estén vigentes.
2. No incluido, Optimizacion de query e indexados.
3. Replicacion no incluida.

Lenguajes de Programación

Lenguaje	Monitoria	Gestion	Instalación	Parches	Modulos
Perl	N/A				
PHP	N/A				
Python	N/A				
Ruby	N/A				
ASP .Net	N/A				
Java	N/A				

Cache

Cache	Monitoria	Gestion	Instalación	Parches	Perfomance
Memcached					
Squid					
Varnish					
APC					
OPCache					

Seguridad y Firewall

Seguridad	Monitoria	Gestion	Instalación	Parches
Windows FW				
IPTables				

Ubuntu UFW				
SSL Certificados				
Cisco Firewall				
Fortinet				
PFSense				

FTP Software

FTP	Monitoria	Gestion	Instalación	Parches
PROFTPD				
MS FTP				
VSFTPD				

SMTP Software

SMTP	Monitoria	Gestion	Instalación	Parches
IIS				
MAIL ENABLE				
POSTFIX				
EXIM				

Control Panel Software

CONTROL PANEL	Monitoria	Gestion	Instalación	Parches
Plesk				
Webmin				
cPanel				
Direct Admin				
Virtual Admin				

DNS Software

DNS SOFTWARE	Monitoria	Gestion	Instalación	Parches
Bind	YES	YES	YES	YES
PowerDNS	YES	YES	YES	YES
MS Windows DNS	YES	YES	YES	YES
IPLAN DNS	YES	YES	YES	YES

Otro Software

OTROS	Monitoria	Gestion	Instalación	Parches
Active Directory	YES	YES	YES	NO
Sharepoint	YES	NO	NO	NO
Remote Desktop	YES	YES	YES	YES
Citrix	NO	NO	NO	NO

Web Portal

Web Portal	Monitoria	Gestion	Instalación	Parches
Magneto	YES	YES	YES	YES
Prestashop	YES	YES	YES	YES
Wordpress	YES	YES	YES	YES
Joomla	YES	YES	YES	YES
OpenCMS	YES	YES	YES	YES
Phpbb	YES	YES	YES	YES
SMF	YES	YES	YES	YES
PhpMyAdmin	YES	YES	YES	YES

A continuación, sigue una lista de elementos de soporte detallando cada una de las categorías mencionadas en el cuadro anterior diferenciado por alcance en cada producto.

Los sistemas operativos y software que no se incluyen en esta lista deben considerarse como no soportados.

1.3. Gestión de cambios

El horario de ejecución de toda operación de mantenimiento o modificación o asistencia establecidos en el presente alcance de servicios a efectuar sobre la plataforma objeto del mismo queda establecido en el siguiente período:

- Días laborales en horario comercial de 9 a 18 hs para gestión de cambios que no afecten o pongan en riesgo la continuidad del servicio productivo del Cliente
- Día y horarios a pactar con el Cliente para gestión de cambios que afecten o pudieren poner en riesgo la continuidad del servicio productivo del Cliente, declarados por el Cliente con 48 hs hábiles de anticipación.

1.4. Incidentes y fallas de la plataforma

Ante un incidente de falla de alguno de los componentes que conforman el Servicio objeto del presente Alcance, IPLAN será el responsable de restituir el servicio a su estado normal con los siguientes tiempos de respuesta:

- Días laborales en horario comercial de 9 a 18 hs: dentro de las 6 hs de toma de conocimiento del evento para los casos donde no se vea afectada la productividad del Cliente
- Días no laborales, feriados u horario no comercial: dentro de las 12 hs de toma de conocimiento del evento para los casos donde no se vea afectada la productividad del Cliente.
- Se dará respuesta con la mayor celeridad posible a partir de los 30 minutos de toma de conocimiento del evento para los casos donde se vea afectada la productividad del Cliente.

1.5. Notificaciones y comunicación entre el CLIENTE e IPLAN

Ante la necesidad de comunicación de IPLAN hacia el CLIENTE debido a un incidente de falla o acción correctiva a aplicar sobre alguno de los componentes que conforman la plataforma del Servicio objeto de este Alcance, IPLAN podrá contactar al CLIENTE para consensuar cualquier tipo de acción u operación necesaria que deba efectuarse sobre cualquier componente de la plataforma

IPLAN posee un esquema de comunicación y escalamiento preestablecido que acompaña el presente alcance.

2. Responsabilidades del CLIENTE.

El CLIENTE será el encargado de la operación de la plataforma en lo que a las altas y/o bajas de servidores virtuales y la administración de los recursos para los mismos se refiere.

El CLIENTE deberá garantizar la disponibilidad del usuario de administración de los Servidores Virtuales para ser utilizado en forma exclusiva por IPLAN en caso que esta lo requiera.

Si el CLIENTE detectase una falla en alguno de los componentes que conforman el Servicio, notificará a IPLAN a la mayor brevedad, haciendo uso de los mecanismos de comunicación establecidos a tal fin.

El CLIENTE es responsable del monitoreo de los servidores virtuales que instancie en la plataforma tanto como los servicios que los mismos ofrezcan.

El CLIENTE deberá hacer uso y operar la plataforma en todo momento, acorde a las reglas de mejores prácticas sugeridas por el fabricante del software VMware y los sistemas operativos huésped que instancie.

El CLIENTE es responsable ante la ley por los datos, contenidos mediáticos o software, depositados en la plataforma objeto del presente alcance la que incluye el espacio de almacenamiento, desconociendo IPLAN su origen y naturaleza. Así mismo, IPLAN se compromete a respetar la confidencialidad de los mismos, haciendo que los espacios lógicos de almacenamiento, solo sean visibles en ámbito de los equipos asignados al CLIENTE y que estén conectados a nuestra SAN.

El CLIENTE designará un mínimo de 2 personas de entre su personal técnico que administre la plataforma y con conocimiento técnico suficiente y capacidad de toma de decisiones, para ser los interlocutores válidos a ser contactados por IPLAN a su requerimiento en caso de ser necesario. El CLIENTE podrá disponer de un esquema de guardias pasivas para la atención de la comunicación y toma de decisiones, esquema que deberá proporcionar a IPLAN y mantenerlo actualizado. Los agentes designados por el CLIENTE deberán poseer un teléfono celular y cuenta de correo electrónico correctamente configurado y operativo, a efectos de lograr la comunicación necesaria de forma eficaz y efectiva.

3. Limitaciones del Servicio.

IPLAN no será responsable de aquellas características ofrecidas por el proveedor del Sistema Operativo como inherente al producto.

IPLAN no se hace responsable por la pérdida/integridad y/o inconsistencia de los datos que puedan ser ocasionados por fallas de componentes de la plataforma (hardware o software) ni errores humanos de terceros ajenos a IPLAN. Para resguardarse de ella, el CLIENTE es responsable de contar con respaldos actualizados de los datos.

IPLAN no será responsable de determinar la compatibilidad entre los sistemas operativos de sus servidores virtuales con aquellos software que el CLIENTE decida instalar/correr sobre el mismo.

IPLAN no es responsable por el licenciamiento del software instalado en los servidores virtuales que el CLIENTE instancia en la plataforma objeto del presente alcance, salvo en el caso de los propios sistemas operativos provistos por IPLAN en modalidad de servicio.

<p>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</p>
--

.....
Firma del cliente

.....
Aclaración

FECHA __/__/201__