



Servicios de Outsourcing de Técnica de Sistemas para IBM i

Nuestra oferta de Outsourcing de Técnica de Sistemas para IBM i permite a las empresas que no quieren dedicar recursos propios para esta tarea, tener un control de su entorno IBM i con el más alto nivel profesional.

Antecedentes

Software Greenhouse es conocido en el entorno IBM i por su larga trayectoria en el campo de Alta Disponibilidad, con más de 100 instalaciones activas y 5 técnicos de sistemas de muy conocida solvencia profesional. Desde hace tiempo estamos de forma puntual prestando servicios de Técnica de Sistemas para IBM i, pero hasta el año 2015 no hemos formulado una oferta estructurada.

Disponibilidad del Servicio

El servicio está disponible para todas las instalaciones de IBM i con excepción de aquellas, dónde éste servicio lo esté prestando u ofertando un Partner activo de Software Greenhouse. Existe sin embargo la posibilidad de que nuestro Partner preste dicho servicio, utilizando los recursos de Software Greenhouse, o bien una combinación de sus recursos con los nuestros.

Descripción del Servicio

El servicio de Outsourcing de Técnica de Sistemas para IBM i de Software Greenhouse consiste en:

- > Puesta a Punto Inicial.
- > Gestión de Incidencias.
- > Una revisión preventiva del estado del entorno (periodicidad a convenir).
- > Una revisión exhaustiva anual con recomendaciones de mejoras.
- > Bolsa de horas para tareas no incluidas en el servicio base.

En la siguiente página presentamos la descripción de cada una de las tareas del servicio. Este esquema puede ser adaptado al cliente en función de sus necesidades.

Precios y Condiciones

El precio del servicio se estipulará para cada instalación de forma individual, una vez realizada la tarea de Puesta a Punto Inicial. Dado que ésta tiene un valor per sé, aunque después no se contrate el servicio permanente, primero cotizaremos esta tarea inicial. Una vez ejecutada, presentaremos el presupuesto para el servicio periódico, así que tanto el esquema del servicio como el coste pueden ser personalizados.

Barcelona
Figueras, 8
08022 Barcelona
Madrid
Santo Ángel, 110
28043 Madrid

Más información en:
www.swgreenhouse.com
Escribanos un mail a:
info@swgreenhouse.com
O llámenos al:
932 531 650

Descripción detallada de las tareas de servicio

Puesta a Punto Inicial

En esta fase inicial evaluaremos los factores que determinan el esfuerzo requerido para prestar los servicios de resolución de incidencias, la monitorización y las revisiones periódicas, como por ejemplo:

- > Las versiones de OS, VIOS, HMC, SVC etc.
- > Modelos de Servidores.
- > Sistemas de Almacenamiento.
- > Situación de los mantenimientos.
- > Las aplicaciones instaladas, su origen y disponibilidad de soporte.

Se definirán los procesos periódicos a realizar y sus políticas tales como:

- > Copias de Seguridad.
- > Recuperación de Desastres, Alta Disponibilidad.
- > IPL.
- > Pase a producción.
- > Procesos especiales.

Con toda la información recogida elaboraremos un documento con la descripción del entorno, de todas las políticas definidas y recomendaciones de mejoras.

En esta fase también implantaremos las herramientas necesarias para realizar la correcta validación del sistema y la puesta en marcha de alertas de monitorización.

Finalmente realizaremos la adecuación del entorno según el resultado del análisis inicial y elaboraremos las listas de comprobación (checklist) a realizar durante las conexiones periódicas.

Gestión de Incidencias

Las incidencias podrán provenir de las siguientes fuentes:

- > Usuario final tanto por mail o por teléfono.
- > Alerta desde las herramientas instaladas por Software Greenhouse.
- > Detección durante las conexiones periódicas realizadas por Software Greenhouse.

Se acordará un tiempo de respuesta tope para tratar las incidencias.

Todas las incidencias las registraremos en la herramienta de gestión de incidencias de Software Greenhouse, con la hora en que ocurrió, su descripción, quién avisó y quién la gestionó. El equipo de soporte reportará su dedicación a investigar y resolver las incidencias, aportando una descripción indicativa de la tarea realizada.

Las incidencias que no son de la competencia directa del servicio acordado serán reportadas por Software Greenhouse a quién corresponda (desarrollo si se trata de un problema de aplicación).

Trimestralmente, Software Greenhouse enviará a cada cliente la lista de incidencias ocurridas para tener constancia de las mismas – o si lo prefiere, podrá tener acceso directamente al sistema de gestión de incidencias con lo que podrá visualizar las incidencias pendientes y las ocurridas durante el periodo que especifique.

Revisiones preventivas

Normalmente recomendamos que estas revisiones se realicen de forma mensual, mediante una conexión de nuestro técnico con la instalación. Podemos, sin embargo, acordar con el cliente otra modalidad, o periodicidad más frecuente.

Las comprobaciones las realizaremos según el checklist que se haya definido en la fase inicial. Cualquier incidencia que se detecte la anotaremos en la base de datos de gestión de incidencias e informaremos al cliente. Cualquier incidencia detectada será gestionada como se describe en el párrafo de Gestión de Incidencias.

Una revisión exhaustiva anual con recomendaciones de mejoras

Una vez al año realizaremos una comprobación completa del entorno (similar a la puesta a punto inicial) para asegurar que el entorno se encuentra en perfecto estado y todas las políticas se están ejecutando correctamente y que sigan siendo las adecuadas. Al terminar esta revisión entregaremos un documento sobre la situación actual del entorno, mencionando cualquier anomalía, recomendación o mejora.

Bolsa de horas

Toda nuestra actuación en este plan de Outsourcing de Técnica de Sistemas funciona en base a una lista de tareas, que se confirman en la fase inicial. Por lo tanto cualquier petición que no esté dentro de esta definición de actuaciones la efectuaremos contra la bolsa de horas. En caso que el tiempo estimado para realizar la tarea supere 4 horas, requeriremos una aprobación previa del cliente antes de iniciar la tarea.

Trimestralmente enviaremos al cliente el detalle de las horas consumidas.