



Servicio de Mantenimiento y Soporte

El principio de la seguridad

por ALBA Software

El servicio de mantenimiento es básicamente el servicio técnico que puede dar una empresa de housing, sólo que el equipo está en las instalaciones de la empresa por tanto no se cobra alquiler de espacio ni consumo. Por lo demás, los problemas que pueden surgir cuando estás dando servicios Internet son los mismos.

ALBA Software proporciona un servicio de mantenimiento remoto de los servidores SIE mediante conexiones seguras (VPN de soporte) que asegura una respuesta rápida frente a cualquier tipo de incidencia.

1. Módulos de mantenimiento.

El nivel de soporte y servicios se establece en el contrato de mantenimiento.

Conexión a la red de soporte.. Todos los servidores en contrato de mantenimiento están conectados a la red de soporte albasoft.net gracias a la cual podemos acceder de forma segura a los sistemas para realizar tareas de soporte y telemantenimiento. Sobre esta red se realizan también servicios de backup y monitorización. Desde la empresa, el administrador puede desconectar su sistema de la red de soporte en cualquier momento.

Auditoría de seguridad. Igual que actualizamos el antivirus chequeamos todos los días los posibles agujeros de seguridad que se descubren, vemos como pueden afectar a la seguridad de las instalaciones SIE y actualizamos automáticamente los paquetes afectados (vulnerabilidades de servidor web, mail, ftp, dns, ldap, servidor de aplicaciones, etc.).

Backup del servicio de correo.. Si el servidor de correo pierde la conexión con Internet temporalmente, nuestro servicio de backup de correo puede recoger temporalmente los correos dirigidos a la empresa encaminándolos de nuevo en cuanto recupere la conexión.

Copia de seguridad de la configuración.. Hay dos tipos de copias de seguridad que deben hacerse. Una es de los datos que contiene el servidor, y para ello hay un módulo específico de backup.

Si por una catástrofe perdieramos el servidor, desde ALBA Software podemos reinstalar todos los servicios en otra máquina de forma rápida, lo único que necesitaremos es la última configuración del equipo. Cuentas de usuario y la parametrización de todos los servicios instalados.

Para ello se puede contratar la copia de seguridad de la configuración que se realizará automáticamente y de forma periodica utilizando la red de soporte albasoft.net.

Actualizaciones de release. Mejoras de versión y solución de errores detectados en aplicaciones como la Intranet. Nuestras aplicaciones están en continuo desarrollo. Una vez que se ha sacado una versión se empieza a trabajar en la siguiente, sin dejar de actualizar y corregir la actual. El mantenimiento cubre la actualización de los cambios menores producidos a nivel release y la solución de errores.

Nuevas versiones. Los paquetes en contrato de mantenimiento tienen derecho a actualizaciones gratuitas de versión durante el periodo de lanzamiento de las mismas, facturándose únicamente el tiempo que el técnico ocupe en la actualización y formación.

Monitorización. Todos los servidores en contrato de mantenimiento están conectados a la red de soporte albasoft.net desde la cual se pueden monitorizar los servidores y servicios. En caso de fallo o caída de alguno de los servicios se toman las medidas oportunas desde el servicio técnico de ALBA Software siendo transparente para la empresa.

2. Soporte

Siempre es un soporte a nivel de servicios para el administrador de la red de la empresa.

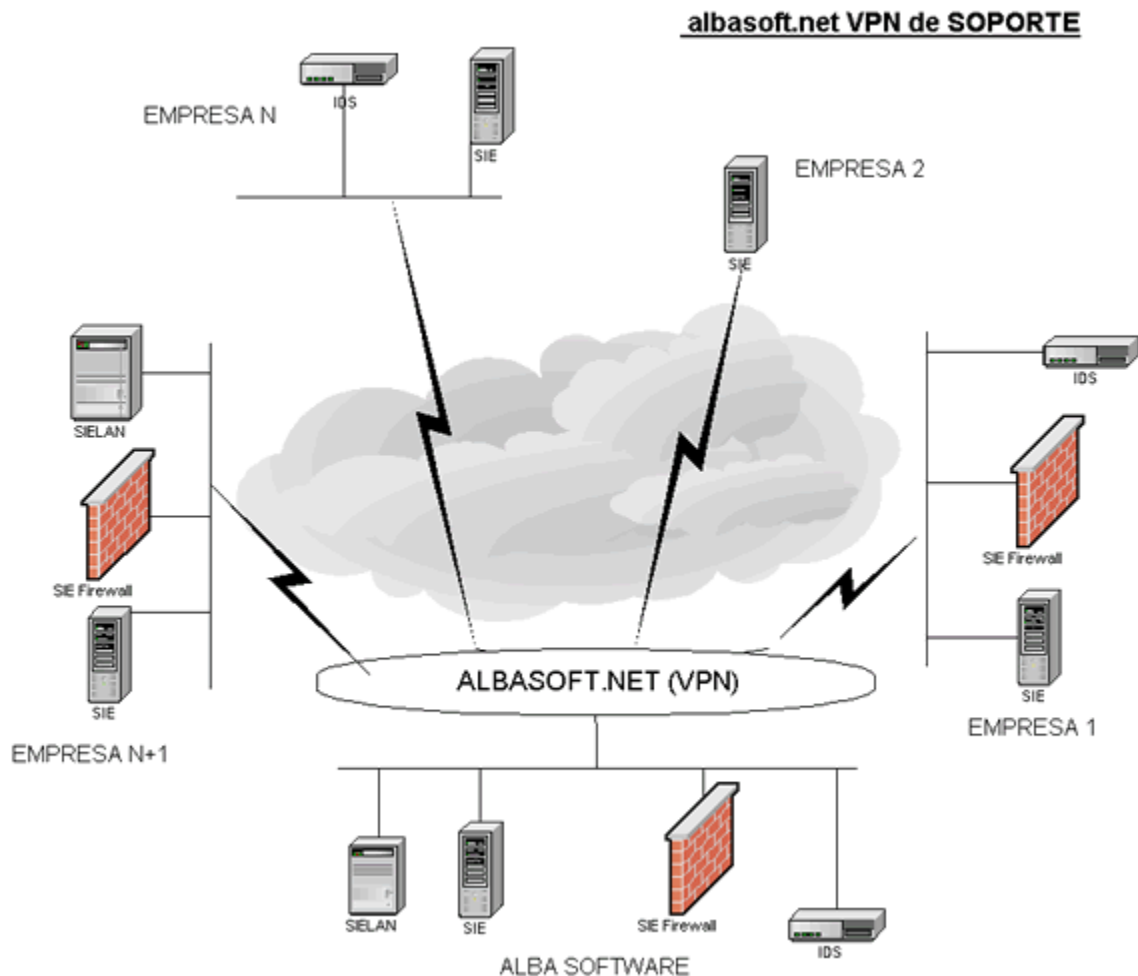
A diferencia de una empresa de housing nuestro soporte responde tanto a los servicios internet como intranet puesto que tenemos centralizadas todas las comunicaciones: correo, web, entrada y salida a Internet, fax, etc.

SIE es capaz de actuar ante determinadas incidencias (falta de alimentación, fallo de servicios) y mandar cualquier tipo de mensajes (incluso SMS a teléfonos móviles) al administrador o administradores de la red.

El soporte incluye telemantenimiento del servidor. Esto nos permite chequear el equipo y restaurar los servicios de forma remota y en el momento, siempre que el administrador conecte la red de soporte.

3. La red de soporte

Los sistemas conectados a la red de soporte forman una Red Privada Virtual que incorpora las medidas de seguridad espaciales para la autenticación de los técnicos de soporte, registro de acciones y monitorización.



Esquema de la red de soporte albasoft.net

Nota:

El administrador de la empresa es el único que tiene la potestad de conectar su sistema a la red de soporte.