

Nombre del alumno: José Omar Alberto Acenso

Número de cuenta: 61551324

Clase: Gestión de Servicios de Contenido

Docente: Ing. Elvin Bobadilla.

San Pedro Sula, Cortes, Honduras

**Administración de la Capacidad**

* **Nombre del servicio: Soporte de hardware y software de servidores.**

La capacidad del clúster en DUSSELDORF y ORANGE, se actualizarían al modelo de UTRECHT para una mejor capacidad de sus aplicativos y mejorar el espacio a 800gb. Se individualizarán servidores de prueba para los proveedores de software y para el personal de informática para futuras actualizaciones en los mismos.

* **Nombre del servicio: Gestión de la red WAN y redes LAN regionales.**
  + Red WAN: se cambiará de proveedor de telecomunicaciones por uno que pueda satisfacer y mejorar la calidad de servicio. De una manera que sea posible mejorar el servicio si los planes a futuro de la empresa lo demandan. Siempre se buscará mantener un proveedor de secundario por si el principal no logra satisfacer los servicios.
  + Red LAN: se implementarán las buenas prácticas del cableado estructurado. Reestructurando la red local actualizando el cableado para que la conexión a los servidores sea más fuerte y constante
* **Nombre del servicio: Soporte de Primer nivel a los usuarios.**

Se evaluará los recursos si son competentes para la empresa, que pueda cumplir con los SLA actuales y pueda cambiar a un OLA para prevenir fallos en la empresa.

**Administración de la Disponibilidad**

* **Nombre del servicio: Soporte de hardware y software de servidores.**

Para poder tener los servidores con la mejor disponibilidad para el cliente se elaborará las siguientes medidas.

* + Monitorear todos los aspectos del servidor ya sean hardware o software
  + Calendarización de pruebas y mantenimientos de servidores.
  + Efectuar pruebas de hacking ético para siempre estar al tanto de las nuevas normas de seguridad para los equipos
* **Nombre del servicio: Gestión de la red WAN y redes LAN regionales.**

Certificar los recursos para una conexión de buena calidad. Conexiones a través de una vpn para que aplicaciones intrusivas no puedan detectar nuestra información. De manera local estar al tanto de movimientos y nuevo personal que se piensa reclutar.

* **Nombre del servicio: Soporte de Primer nivel a los usuarios.**

Un recurso siempre tendrá que estar disponible. Tener actualizadas las normas de seguridad computacional de los equipos. Educar a los clientes las maneras que su equipo pueda ser afectado para preverlas. Educar a los clientes las prioridades y dar tiempo de respuesta a su problema de servicio.

**Administración de la Continuidad**

* **Nombre del servicio: Soporte de hardware y software de servidores.**

Para garantizar la continuidad de los servidores se tomarán las siguientes medidas:

* + Se requiere una infraestructura eléctrica como un ups en caso de falla de energía.
  + Backup totales y diferenciales dependiendo la cantidad que se maneje.
  + Se utilizará piso de concreto, terrazo o loza. Pudiera considerarse tratar paredes y pisos para minimizar dichos elementos. Para evitar daño de polvo.
* **Nombre del servicio: Gestión de la red WAN y redes LAN regionales.**
  + Diversidad física a nivel de área local y amplia.
  + Disponibilidad de varios proveedores de servicio
  + Ancho de banda escalable que puede adaptarse a requisitos de recuperación de desastres de emergencia en tiempo real, sin multas.
  + Servidores, switches, routers y hubs de respaldo.
* **Nombre del servicio: Soporte de Primer nivel a los usuarios.**

Se enfocará en el desarrollo de resistencia en las soluciones automatizadas.