

IFP
Innovación
en Formación
Profesional

INICIA SESIÓN PARA
ACCEDER A LOS
CONTENIDOS

UF3: Implantación de software específico

#MASQUEFP

21/10/2022

IFP Innovación
en Formación
Profesional

De:

Planeta Formación y Universidades

Contenido

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

Licencia

Una licencia es el medio por el cual el titular de una marca registrada, o en trámite de registro, **autoriza** a una o más personas **su uso** con relación a todos o algunos de los **productos** o servicios a los que se aplica dicha marca.

Licencia de software

Es una especie de contrato, en el cual se especifican todas las normas y cláusulas que rigen el uso de un determinado programa, principalmente se estipulan los alcances de uso, instalación, reproducción y copia de estos productos. **Autoriza uso software**

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

Licencia de software: Licencia propietaria/privada

Son licencias muy restrictivas y **prohíben** totalmente la **distribución/copia** del programa. Sólo permiten **ejecutar** el programa a las personas que han comprado la licencia que, por supuesto, es personal e intransferible.

El ejemplo más claro de licencia propietaria es la que usa Microsoft con su sistema operativo Windows. Se entrega el producto tal cual y Microsoft no se hace responsable de los daños. El autor tiene todos los derechos sobre la obra; tiene el *copyright*.

Licencias de software: libre.

Las licencias de software libre permiten ejecutar el programa, estudiar su funcionamiento, adaptarlo a las necesidades de cada usuario, copiarlo y redistribuirlo y, por supuesto, mejorarlo y poner esas mejoras al alcance y servicio de toda la comunidad

El ejemplo más claro es Linux.

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

Derechos de autor

Los sitios web, comerciales o no, están compuestos por contenidos digitales como textos, fotografías, vídeos, animaciones, músicas, software,... y todos ellos, sean nuestros o de terceros, **están sujetos a una serie de limitaciones en su utilización** que vienen definidas por la **licencia elegida por su autor** para aplicarla a cada contenido publicado.



Copyright

Simbolizada por una C en un círculo y una leyenda: Todos los derechos reservados. Es la licencia más empleada, especialmente por empresas y autores de prestigio, e implica que solamente su autor puede utilizar, modificar y distribuir su contenido. Si un tercero deseara utilizarlo es imprescindible la autorización expresa del autor para este fin concreto y, en muchos casos, el pago por su uso. **Cualquier contenido disponible en Internet que no especifique un tipo de licencia, está automáticamente protegido por Copyright**, aunque pueden utilizarse, con limitaciones, con finalidades educativas o en noticias.

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

Licenciación de productos digitales: Creative commons

Estas licencias permiten a los autores poder decidir la manera en la que su obra va a circular en Internet, es decir, **los autores pueden ceder a otras personas algunos derechos (con condiciones) y mantener otros**. Estas licencias son **gratuitas** (solamente debes ser autor y titular para poder licenciar una obra) y al igual que el copyright, **el registro no es obligatorio**.

creativecommons.org



Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

Características de las Creative Commons:

- **Atribución o reconocimiento (attribution):** la obra puede ser explotada pero es obligatorio reconocer **siempre la autoría** de la misma.
- **No comercial (non commercial):** el material original y los trabajos derivados pueden ser distribuidos, copiados o exhibidos mientras su **uso no sea comercial**.
- **Sin obra derivada (no derivate works):** La obra se puede copiar, distribuir o exhibir pero **sin alterar la obra original**. Por ejemplo, no puede cogerse una parte de una fotografía.
- **Compartir igual (Share alike):** se pueden realizar trabajos derivados pero **deben tener la misma licencia que el original** para ser divulgados.

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

A partir de estas condiciones y las combinaciones entre sí, obtenemos 6 tipos de licencias CC:

1. **Reconocimiento (by):** se permite la explotación de la obra (incluso con finalidad comercial), la creación de obras derivadas o la distribución de las mismas siempre que se reconozca y mencione al autor.



Reconocimiento
CC BY

2. **Reconocimiento – NoComercial (by-nc):** se pueden generar obras derivadas mientras no se haga uso comercial y se mencione al autor. Importante: No se permite comercializar la obra a otros, pero sí al propietario de los derechos.



Reconocimiento-NoComercial
CC BY-NC

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

3. Reconocimiento – NoComercial – CompartirIgual (by-nc-sa):

No se permite el uso comercial de la obra original ni obras derivadas; estas obras derivadas deben distribuirse con una licencia igual que la que tiene la original, y se debe mencionar siempre al autor



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual
CC BY-NC-SA

4. Reconocimiento – NoComercial – SinObraDerivada (by-nc-nd):

No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas. Se debe mencionar al autor de la misma.



Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada
CC BY-NC-ND

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

5. Reconocimiento – Compartirlgual (by-sa):

Se permite el uso comercial de la obra y de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.



Reconocimiento-Compartirlgual

CC BY-SA

6. Reconocimiento – SinObraDerivada (by-nd):

Se permite el uso comercial de la obra pero no la generación de obras derivadas



Reconocimiento-SinObraDerivada

CC BY-ND

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:



Reconocimiento (BY)



No Comercial (NC)



Sin obras derivadas (ND)



Compartir Igual (SA)



Reconocimiento (by)



Reconocimiento – NoComercial (by-nc)



Reconocimiento – NoComercial – CompartirIgual (by-nc-sa)



Reconocimiento – NoComercial – SinObraDerivada (by-nc-nd)



Reconocimiento – CompartirIgual (by-sa):



Reconocimiento – SinObraDerivada (by-nd)

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

Licencias propietaria: Familia Windows

- **OEM-** Dentro PC nuevo.
- **Retail-** Se puede mover.
- **Volumen-** Se compran en gran volumen de cantidad.



Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

Herramientas de resolución de incidencias:

-Partes de incidencias

Documento donde queda registrado cualquier tipo de incidencia con respecto al producto con el que se esta trabajando.

-Herramientas de *ticketing*

Las herramientas de *ticketing* son un sistema de seguimiento de «casos» que nos ayudan con el tratamiento de estos y con otras peticiones de servicios.

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

-Instalación desatendida

Como bien dice su propio nombre, una instalación desatendida permite instalar un sistema operativo previamente configurado de manera 100 % desatendida.

Mediante el **fichero de respuestas** donde se incluye toda la configuración.

- La intervención por parte de la persona que lo va instalar es mínima.
- Velocidad de instalación mucho mayor.
- Reutilizable
- **Usuario y contraseña idénticos. Necesario el cambio tras la instalación.**
- **No se puede interrumpir la instalación.**

<https://www.microsoft.com/es-es/download/details.aspx?id=5753>

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

-Servidores actualizaciones automáticas

WSUS.

Permite a los administradores, implementar el servicio de actualizaciones y distribuirlos a los clientes.

- Permite mantener el entorno seguro, controlar que se produzcan las actualizaciones.
- Administración centralizada de actualizaciones.
- Automatización de las actualizaciones.

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

Escritorio remoto

Conocido como: Terminal services, terminal server.

El Servicio de **Escritorio remoto** transmite las entradas del teclado local y los movimientos del ratón cifrados al servidor y muestra la interfaz gráfica del servidor en una ventana de tu ordenador. De esta manera, puedes trabajar en el servidor como si estuvieras sentado justo delante.

Protocolo RDP

- Envío de datos encapsulados en RDP
- Utiliza el puerto TCP 443
- Respaldo HTTP
- Seguridad TLS

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

Aplicaciones de Acceso remoto

Aplicaciones para poder acceder a los dispositivos remotamente, incluyendo teléfonos móviles:

Teamviewer, AnyDesk, Chrome remote..

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

Copias de seguridad. Tipos

Completa. Se realiza una copia de seguridad de todos los archivos y carpetas seleccionados. Cuando se ejecutan copias posteriores, nuevamente se hace una copia de seguridad de todo el listado de archivos. La restauración de una copia de seguridad completa es rápida. Sin embargo, cada ejecución es lenta y ocupa más espacio con respecto a las otras tipologías.

Incremental. Primero se realiza una copia de seguridad completa y las siguientes copias incluyen únicamente los cambios realizados desde la última copia de seguridad completa. Es mucho más rápida que una copia de seguridad completa y requiere menos espacio, pero la restauración es más lenta que con una copia de seguridad completa o diferencial.

Diferencial. Se realiza una copia de seguridad de todos los cambios realizados desde la última copia de seguridad completa. Es mucho más rápida y requiere menos espacio de almacenamiento que una copia de seguridad completa, pero más que una copia de seguridad incremental. Las restauraciones son más lentas que con una copia de seguridad completa, pero más rápidas que con copias de seguridad incrementales.

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

Copias de seguridad. Tipos según destino

Locales, cuando el medio de almacenamiento se mantiene a mano o en el mismo edificio que la fuente. Puede tratarse de discos duros o unidades de almacenamiento conectado en red (NAS).

Externas, cuando el medio de almacenamiento se mantienen en una ubicación geográfica diferente de la fuente (otra oficina, otro edificio o ubicaciones externas). De esta manera se consigue protección adicional contra robos, incendios, inundaciones y otros desastres naturales.

Remotas, cuando, además de ser externas, es posible acceder, restaurar o administrar las copias de seguridad sin estar físicamente presente en la instalación de almacenamiento de respaldo.

En línea, cuando se realizan en un medio de almacenamiento que siempre está conectado de forma segura a una red o conexión a Internet. Es un servicio ofrecido hoy en día por muchos centros de datos. Es también llamado **copia de seguridad en la nube**, si es proporcionado como un servicio cloud.

Bloque1: Resolución de incidencias y asistencia técnica:

Copias de seguridad. Software

Software	Característica
AOMEI Backupper	Versión gratuita.
Crashplan	Solución pensada para escalar con las necesidades de la empresa.
Easeus Todo Backup	Versión gratuita y ofertas flexibles.
Veeam backup	Solución para empresas de todos los tamaños y versión gratuita.
Cobian backup	Solución para empresas de todos los tamaños y versión gratuita.