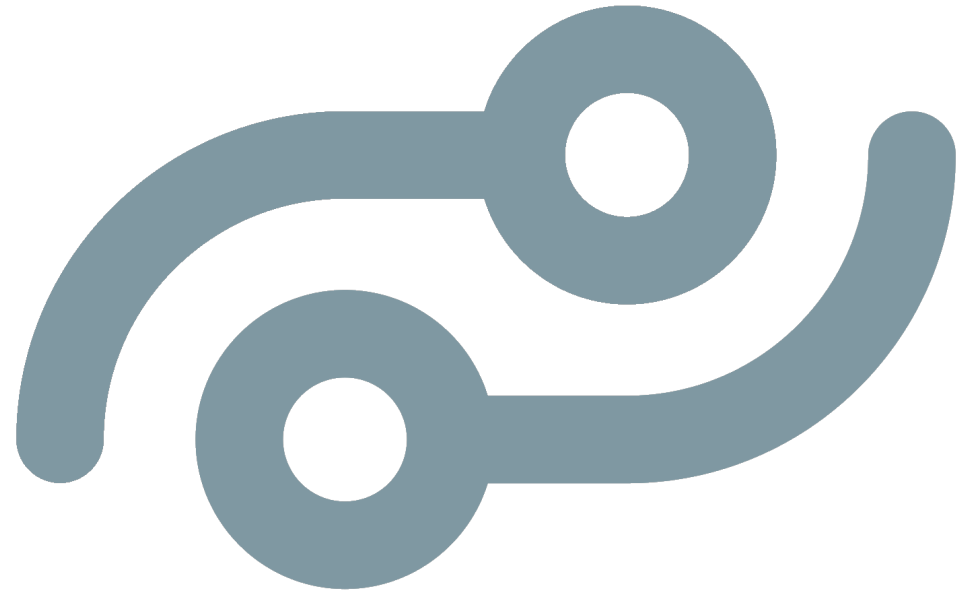


Presentación corporativa



Índice

1. ¿Quiénes somos? Presentación de la empresa
2. Metodología de trabajo
 - a. Gestión de infraestructura (IM)
 - b. Gestión de aplicación (AM)
3. Propuesta de servicio

1. | ¿Quiénes
somos?

¿Quiénes somos?

iukanet es un proveedor de servicios especializado en la **gestión de activos digitales**. Situamos a nuestros usuarios en el centro de nuestras operaciones, para garantizar su satisfacción y calidad del servicio.

Con más de 10 años de experiencia, iukanet se ha especializado en los **servicios cloud**, tanto de gestión de infraestructura, como de aplicación (webs comerciales, aplicativos de backend, API, microservicios, etc), así como en ofrecer un excelente soporte al usuario.

1. Calidad de servicio

Entendemos la atención al usuario como una parte fundamental de nuestro servicio. En el ADN de iukanet está la búsqueda de la mayor calidad posible en la atención a nuestros usuarios y en la entrega de nuestros servicios.

2. Transparencia

Procuramos la mayor transparencia con nuestros usuarios. Para esto nos apoyamos en la tecnología para maximizar la disponibilidad de la información para todos los *stakeholders* de nuestros proyectos.

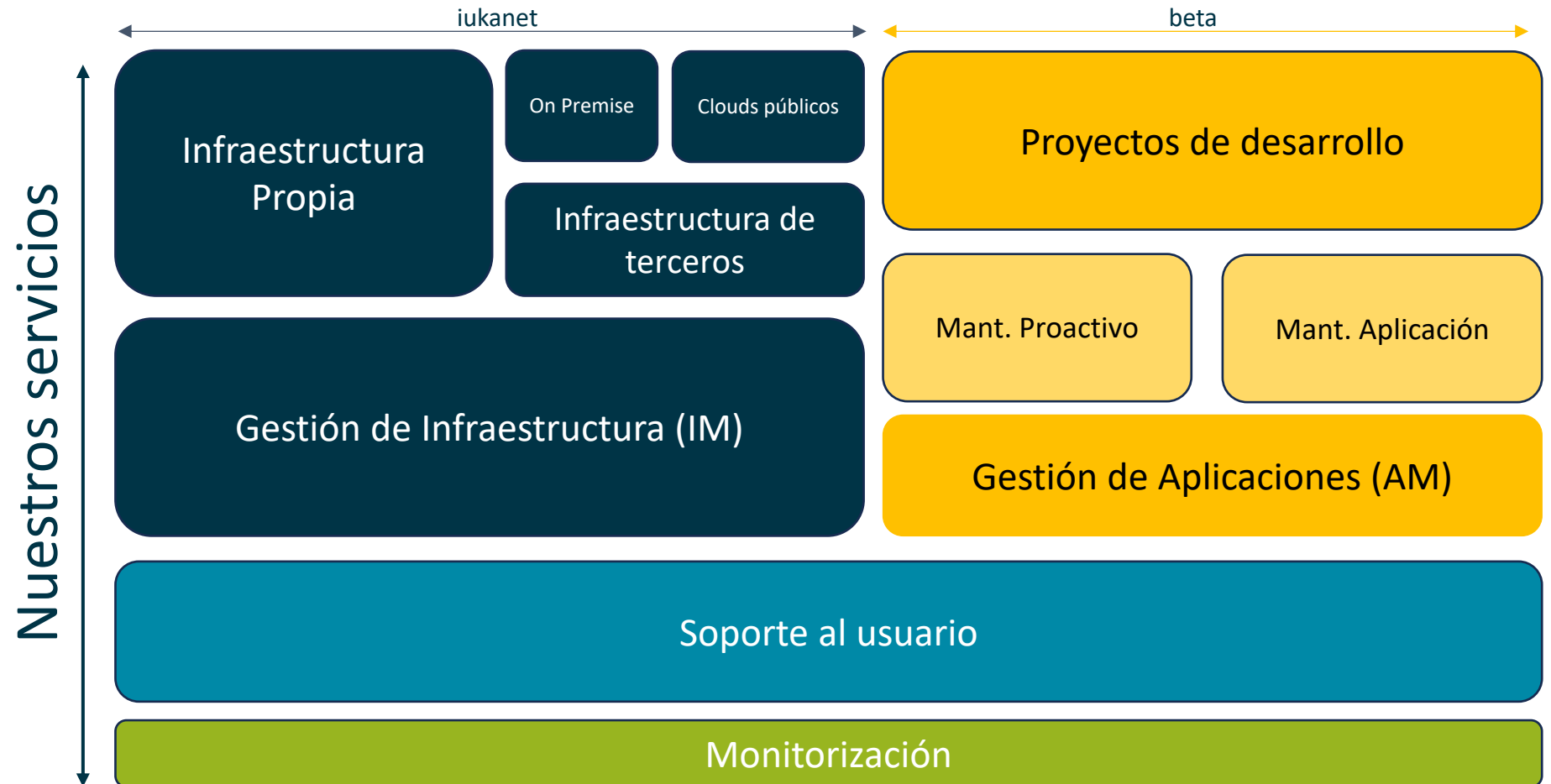
3. Disponibilidad

La disponibilidad del servicio es la clave de la satisfacción de los usuarios en entornos cloud. Por eso mantenemos altos estándares de calidad para garantizar la mayor disponibilidad del servicio posible.

¿Quiénes somos?

En la base de todos nuestros servicios, tenemos la monitorización constante de los activos digitales que gestionamos, y el soporte al usuario.

De esta forma, garantizamos un correcto servicio preventivo y proactivo, así como una rápida respuesta ante incidentes.



El core del negocio de [iukanet](#), está en la monitorización y soporte en la gestión de la infraestructura.

Disponemos de un equipo de administradores de sistemas que se encargan de toda esta gestión, y se apoyan en herramientas open source de gran implantación para la consecución de los objetivos pactados con los clientes.

A través de los más de 10 años de experiencia de [iukanet](#), nos hemos especializado en la gestión de infraestructura sobre nuestros centros de datos donde tenemos presencia, así como en clouds públicos como Azure, AWS o Google Cloud



Infraestructura
Propia

On Premise

Clouds públicos

Infraestructura de
terceros

Gestión de Infraestructura (IM)

Soporte al usuario

Monitorización



Beta nace como un spin off de [iukanet](#), cuya misión es la gestión de las aplicaciones en el cloud. Por tanto, es la parte encargada del mantenimiento preventivo, gestión de cambios y nuevos desarrollos de las aplicaciones que ejecutamos en la nube.

Aun así, comparte el ADN de [iukanet](#), por eso mantenemos en la base la monitorización de las aplicaciones para conocer el estado de actualizaciones, disponibilidad, funcionamiento, y rendimiento. De forma que podamos brindar un soporte excelente a nuestros usuarios.

Al igual que en [iukanet](#), el soporte al usuario, la monitorización y la gestión de los activos, se llevan por equipos especializados y formados específicamente para estas tareas.



elasticsearch



Grafana

Proyectos de desarrollo

Mant. Proactivo

Mant. Aplicación

Gestión de Aplicaciones (AM)

Soporte al usuario

Monitorización

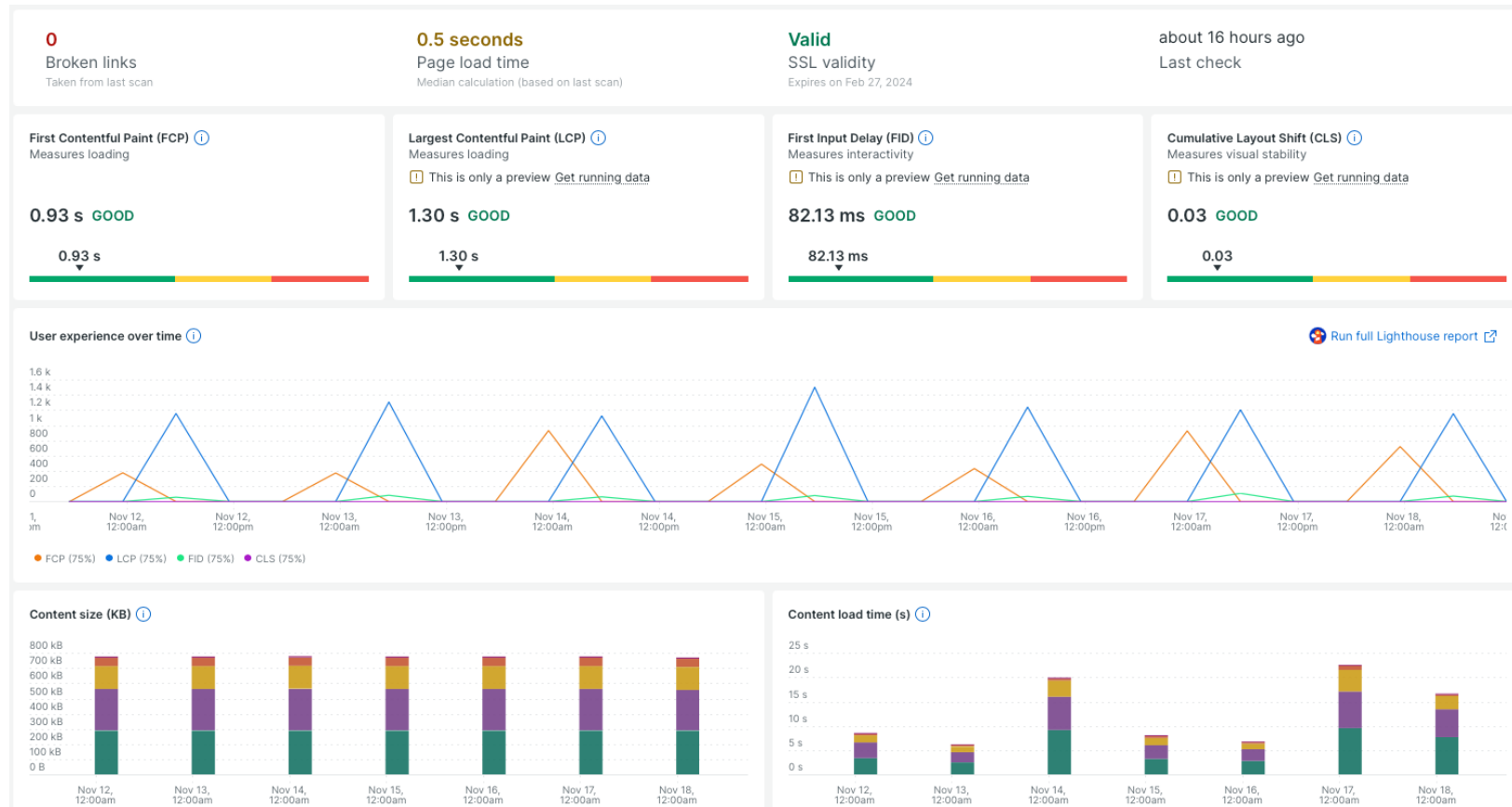
Nuestros Clientes

Gracias a nuestros usuarios, hemos logrado crecer y afianzar el conocimiento acerca de cómo conseguir la mayor calidad de nuestros servicios. Trabajamos en varios sectores, donde conseguimos casos de éxito en todos ellos.



2. Metodología de trabajo

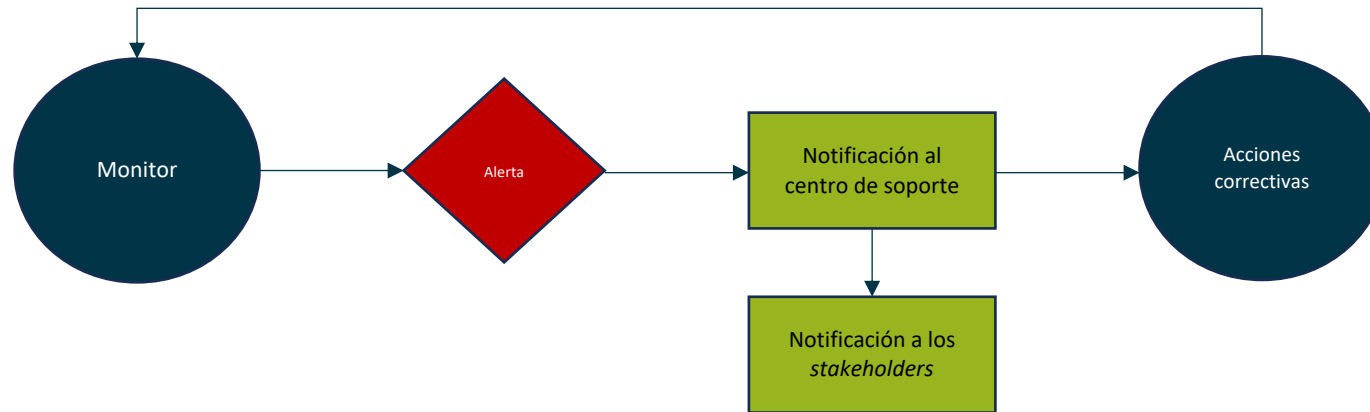
Monitorización



Monitorizar la disponibilidad, y calidad, de los servicios es clave para poder ofrecer un servicio proactivo y de calidad.

Establecemos KPI con nuestros clientes, que monitorizamos para cada activo, obteniendo de esta forma información fundamental acerca del estado de los servicios, y programando las acciones correctivas necesarias en el caso de observar desvíos. De esta forma, nos anticipamos a posibles problemas.

Monitorización



Con cada comprobación, el sistema de monitorización comprueba si el resultado está dentro de los parámetros configurados para este KPI, en caso de no estarlo, lanza un aviso al centro de soporte, quien notificará a los *stakeholders* para mantenerlos informados de las acciones correctivas que se han llevado a cabo sobre el activo.

Soporte al usuario

Utilizamos herramientas de ticketing para ofrecer nuestro soporte al usuario, permitiendo a nuestros clientes elegir o bien el uso de nuestra herramienta, o bien, que nuestro equipo de soporte utilice la herramienta propia de cliente.

Auditamos semanalmente nuestros equipos de soporte para comprobar el cumplimiento del SLA y la consecución de los KPI marcados con nuestros clientes, y realizamos un informe mensual que enviamos a nuestros clientes con la actividad del centro de soporte.

Tickets ?				
Show	10	entries	Order By	Last Reply ▼ Descending ▼
	Subject	User	Department	Last Reply
	#SALES-68582 - Post by Michael Kennedy Unable to login to my account and pay my invoice, please help.	Michael Kennedy	Sales SupportPal	15 minutes ago
	#SALES-63959 - Would like to buy your software Hey, I am quite happy with the software trial and would like to look in t...	Barry Klein Echo XYZ LLC	Sales Brand Demo	34 minutes ago
	#9594392 - New hard drive required in server 1 1 New drive ordered from Amazon and should arrive this evening. INTERNAL	Shaun Davies	Support SupportPal	36 minutes ago due in 2 hours
	#7483029 - Quote for Slack plugin 4 1 It seems if you use @ instead of # at the start of the channel name, ... CUSTOM WORK	Clare Anderson	Services Brand Demo	1 hour ago opened 3 hours ago
	#5872912 - Problems setting up email piping 1 Hi there, I am having trouble setting up email piping on my server. I kee... BUG	Patrick Mason ACME Corp.	Bugs SupportPal	1 hour ago due in 16 hours
	#1354619 - Suggestion to add 2FA as an option for admins 2 Hi Patrick, Great idea! I've logged this in our development tracker. T... FEATURE REQUEST LOGGED	Patrick Mason ACME Corp.	Support SupportPal	2 hours ago due in 16 hours
	#SALES-03139 - Payment issue with credit card 2 1 Thanks! I managed to pay with another card, so you can close this tick...	Jane Mason ACME Corp.	Billing SupportPal	1 day ago opened 1 day ago

Soporte al usuario

Nuestro centro de soporte acepta distintas formas de comunicación de las incidencias en función de la gravedad de la misma. En la tabla siguiente, se detalla para cada tipo de incidencia la forma de comunicación disponible, destacando la forma recomendada de comunicación. En cualquier caso, y para facilitar la trazabilidad de las incidencias, el equipo de soporte siempre abrirá un ticket por cada incidencia sea cual sea la forma de comunicación elegida por el usuario.

Gravedad	Descripción	Forma de comunicación
Crítica (P0)	Incidencia que impide el funcionamiento por completo del activo, y por tanto los usuarios no pueden consumir el servicio. Impacto sobre la continuidad del negocio.	Teléfono de emergencias, ticket o correo electrónico.
Alta (P1)	Incidencia que impide el funcionamiento por completo del activo, y por tanto los usuarios no pueden consumir el servicio. Sin impacto sobre la continuidad del negocio.	Teléfono de emergencias, ticket o correo electrónico.
Media (P2)	Incidencia que impide parcialmente el funcionamiento del activo, los usuarios pueden consumir el servicio con dificultad o parcialmente. Impacto parcial o sin impacto en la continuidad del negocio	Ticket o correo electrónico.
Baja (P3)	Incidencia que no impide el funcionamiento del activo, los usuarios pueden consumir el servicio con normalidad. Sin impacto en la continuidad del negocio	Ticket o correo electrónico.
Muy baja (P4)	Sugerencias de mejora o consultas. No existe una incidencia activa real sobre el activo.	Ticket o correo electrónico.

Acuerdo de disponibilidad del servicio

Gravedad	Descripción	Tiempo de respuesta
Crítica (P0)	Incidencia que impide el funcionamiento por completo del activo, y por tanto los usuarios no pueden consumir el servicio. Impacto sobre la continuidad del negocio.	< 1h
Alta (P1)	Incidencia que impide el funcionamiento por completo del activo, y por tanto los usuarios no pueden consumir el servicio. Sin impacto sobre la continuidad del negocio.	< 4h
Media (P2)	Incidencia que impide parcialmente el funcionamiento del activo, los usuarios pueden consumir el servicio con dificultad o parcialmente. Impacto parcial o sin impacto en la continuidad del negocio	< 8h
Baja (P3)	Incidencia que no impide el funcionamiento del activo, los usuarios pueden consumir el servicio con normalidad. Sin impacto en la continuidad del negocio	< 24h
Muy baja (P4)	Sugerencias de mejora o consultas. No existe una incidencia activa real sobre el activo.	< 48h

El tiempo de respuesta se calculará como la media de los tiempos de respuesta del mes, tomando como válido el momento de la comunicación efectiva de la incidencia. El horario del servicio es de lunes a jueves de 9 a 18h y los viernes de 9 a 14h, exceptuando los festivos nacionales y autonómicos de la Comunidad Valenciana.

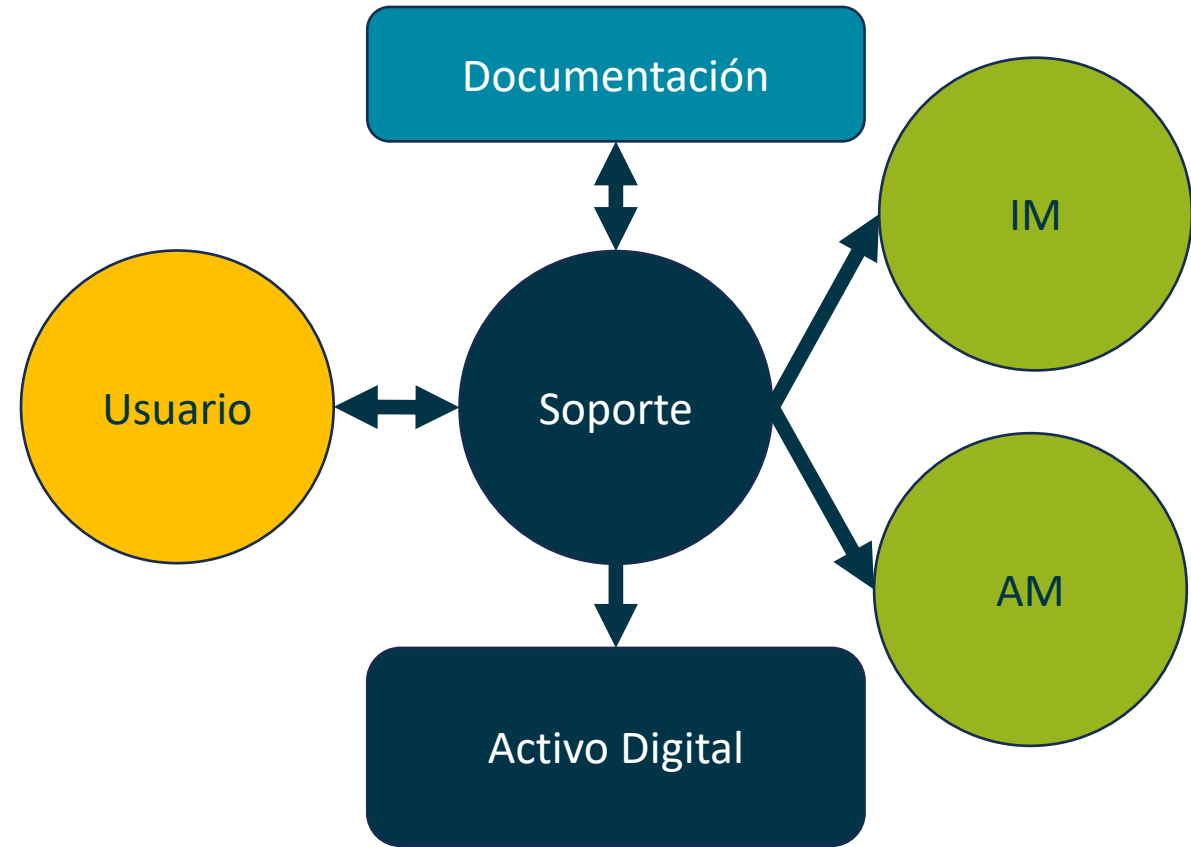
Soporte al usuario

En el centro de soporte, además de las incidencias del servicio, se gestiona también la operativa habitual de cada activo digital.

En el caso de solicitudes de operativa que escapen a las capacidades del departamento de soporte, añadirá la tarea al backlog del departamento correspondiente (IM o AM).

Se considera una incidencia cuando se trata de un problema en el activo digital que aparece por su funcionamiento propio funcionamiento. Se considera una petición de operativa cuando la acción solicitada parte de petición del usuario.

El centro de soporte se encarga también de la gestión de la documentación básica sobre la operativa del activo digital.



2.a | Gestión de infraestructura

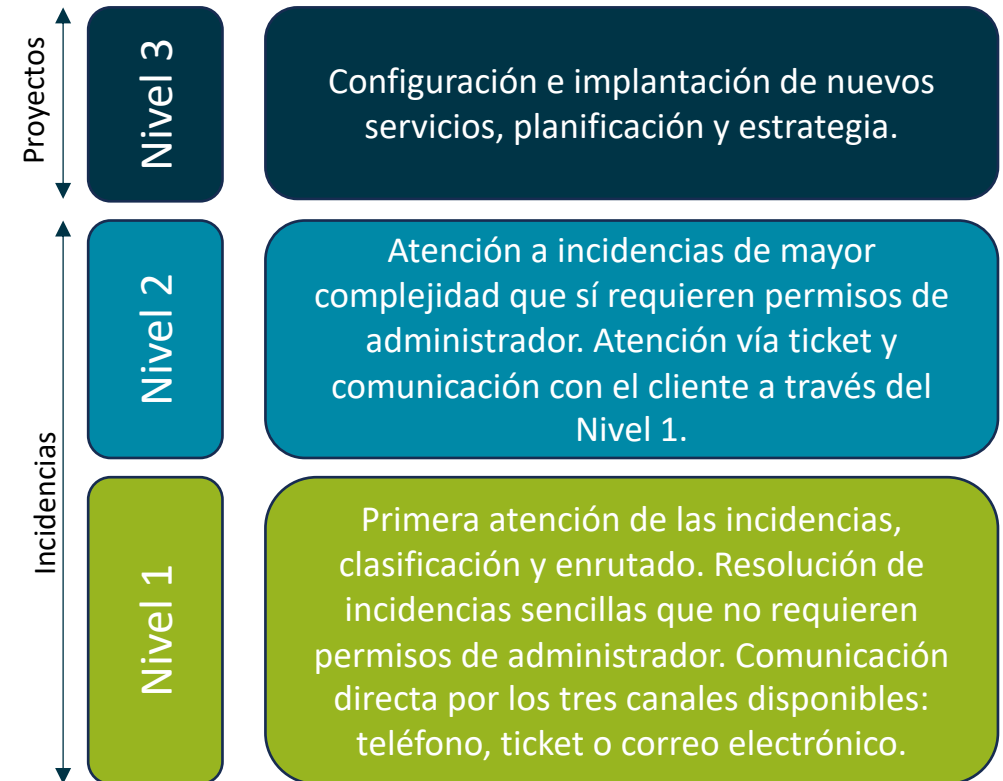
Gestión de infraestructura (IM)

Nuestro equipo de gestión de infraestructura realiza los servicios de administración de sistemas, configuración y mantenimiento de los activos digitales de nuestros clientes.

Para la gestión de las distintas tareas, el equipo está dividido en 3 perfiles de menor a mayor complejidad técnica.

Los niveles 1 y 2 se dedican a la gestión del soporte al usuario, monitorización y tareas de mantenimiento de la infraestructura, como actualizaciones, gestión de las copias de seguridad, provisión y decomisión de servicios, o documentación.

El nivel 3 se dedica a la planificación e implantación de nuevos servicios. Mediante proyectos, desarrolla estos nuevos servicios y los prepara para su mantenimiento y control por parte de los niveles 1 y 2.



Gestión de infraestructura (IM)

En [iukanet](#) estamos especializados en la gestión de infraestructura cloud. Principalmente gestionamos sistemas open source como Linux y sus distribuciones. Así como entornos de virtualización compatibles con el estándar OpenStack, como Promox o Virtuozzo, aunque también tenemos experiencia con los grandes players del mercado como vmWare e Hyper-V.

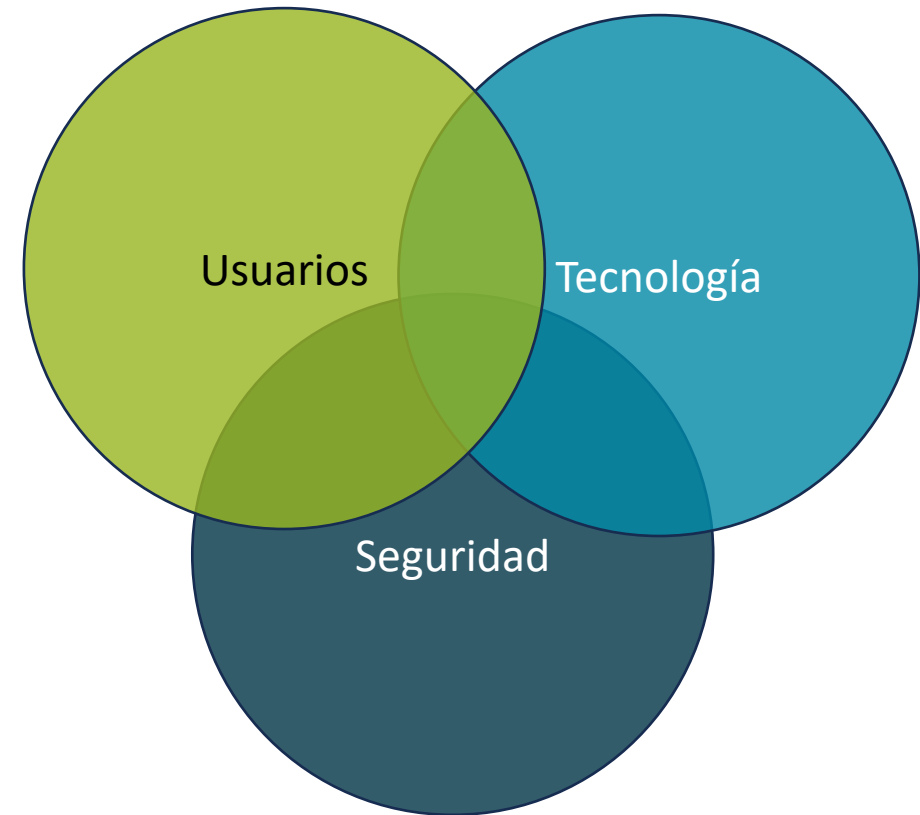
En nuestro equipo técnico hemos implantado la cultura DevOps, y trabajamos con entornos como Ansible y Terraform para definir por software la infraestructura que gestionamos y automatizar las tareas de gestión.

En cuanto a la gestión de infraestructura cloud, tenemos más de 8 años de experiencia gestionando clouds públicos en IBM Cloud y Azure, así como Amazon Web Services y Google Cloud. Además, del stack cloud desplegado sobre nuestra infraestructura en Valencia.

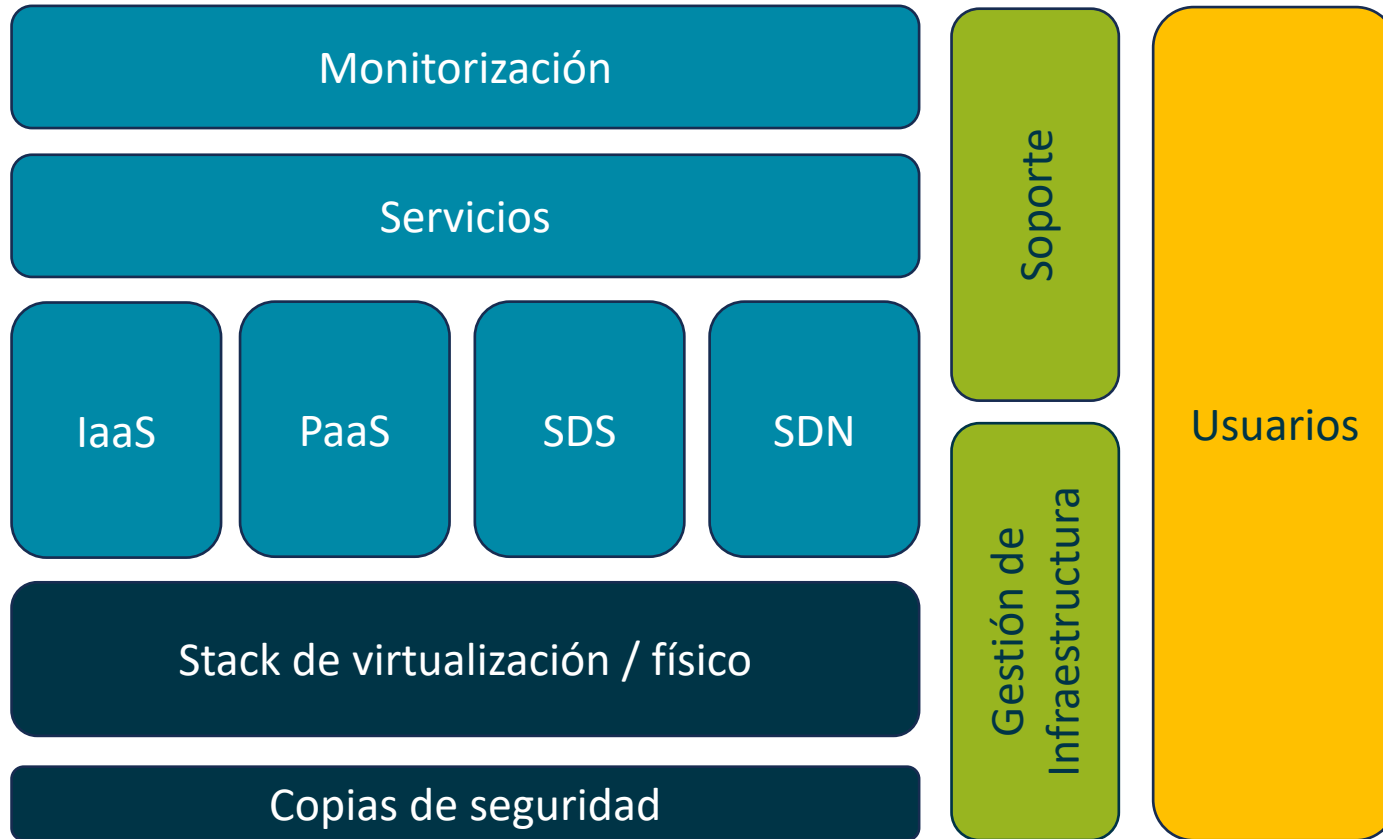


Gestión de infraestructura (IM)

El personal de [iukanet](#) dedicado a la gestión de infraestructura, tiene como objetivo conjugar las necesidades de los usuarios con la tecnología disponible, siguiendo estrictamente los estándares de seguridad en la red. Es de esta forma, como conseguimos mantener la infraestructura de nuestros clientes segura y funcional.



Gestión de infraestructura (IM)



Nuestro servicio de gestión de infraestructura se sitúa entre la parte más técnica de gestión de copias de seguridad, stack de virtualización, dispositivos físicos, los distintos formatos de virtualización, despliegue de servicios y monitorización del sistema, y el usuario.

De esta forma, apoyándose en el centro de soporte, situamos al usuario en el centro de nuestras operaciones con el objetivo de maximizar la calidad de su experiencia.

2.b | Gestión de aplicación

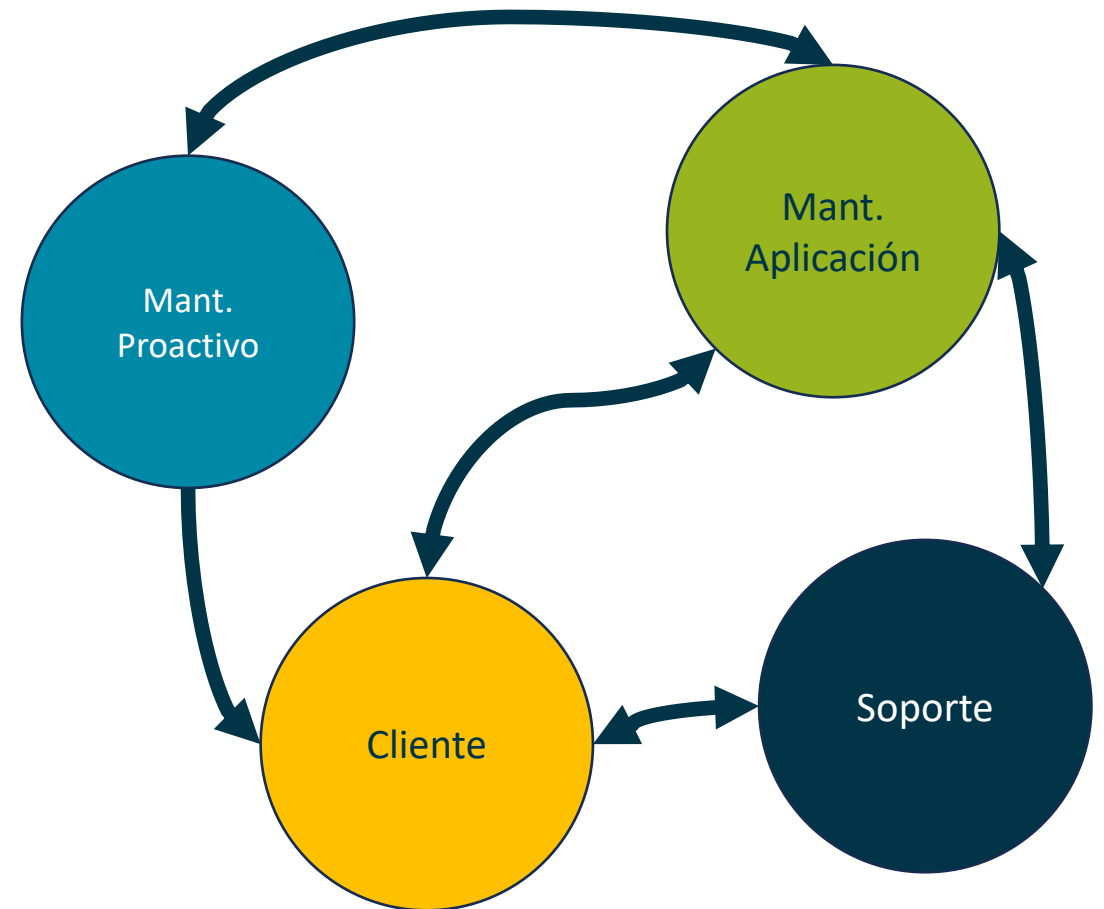
Gestión de aplicación (AM)

En el servicio de gestión de aplicación, tenemos tres *tracks* diferenciados:

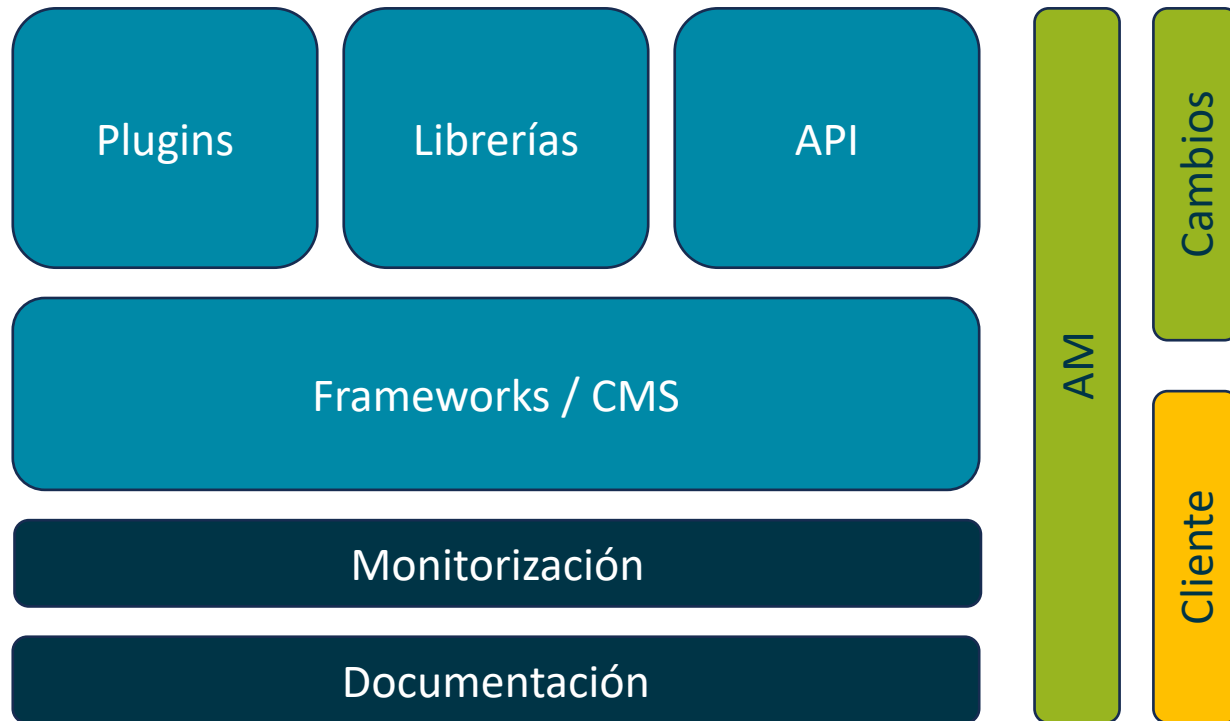
- Mantenimiento proactivo
- Mantenimiento de aplicación (cambios y evolutivos)
- Soporte al usuario

Cada uno de estos *tracks* cuenta con personal especializado que trabaja en equipo ya que la interacción entre ellos es continua.

Mientras que el *track* de mantenimiento de aplicación es más autónomo, y rinde cuentas a los usuarios de su trabajo. El *track* de cambios y evolutivos está en constante contacto con el cliente, ya que se encarga de implementar los cambios que propone el cliente y atender a sus peticiones. Desde soporte, se atiende al usuario tanto en incidencias que pueden aparecer en monitorización, como para la operativa de los activos digitales.



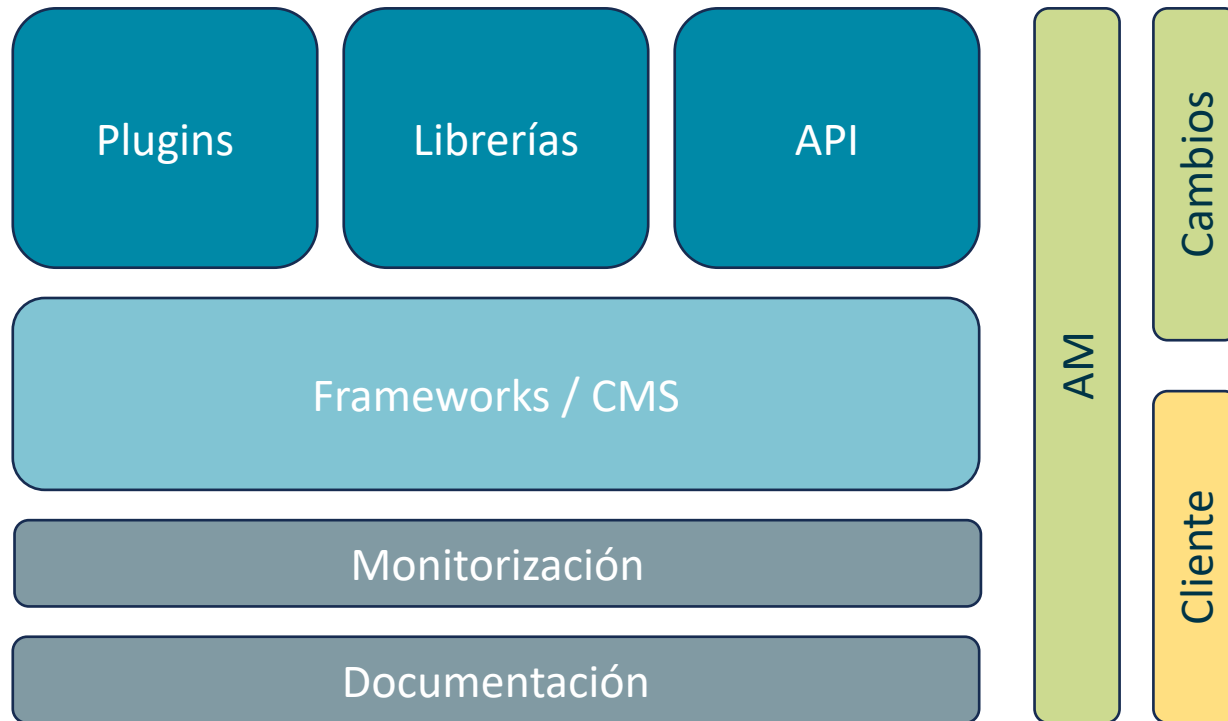
Mantenimiento proactivo (AM)



El servicio de mantenimiento de aplicaciones es el encargado de monitorizar y controlar la disponibilidad, así como el rendimiento y estado de actualizaciones de las aplicaciones y sus dependencias (frameworks / CMS, plugins, librerías, API,).

En este servicio se lleva a cabo la planificación de las actualizaciones y el estudio de las implicaciones de las mismas, alimentando el backlog del equipo de cambios con las tareas a realizar para mantener las aplicaciones correctamente actualizadas, y prepara los informes de estado para los clientes.

Mantenimiento proactivo (AM)



En el caso de librerías, plugins y servicios de terceros, iukanet provee también de las licencias necesarias para mantener estos servicios activos, como son: Elementor, Miniorange (plugin SSO), newrelic (monitorización), plugins adicionales para WordPress, etc.

miniOrange

new relic.

elementor

crocoblock

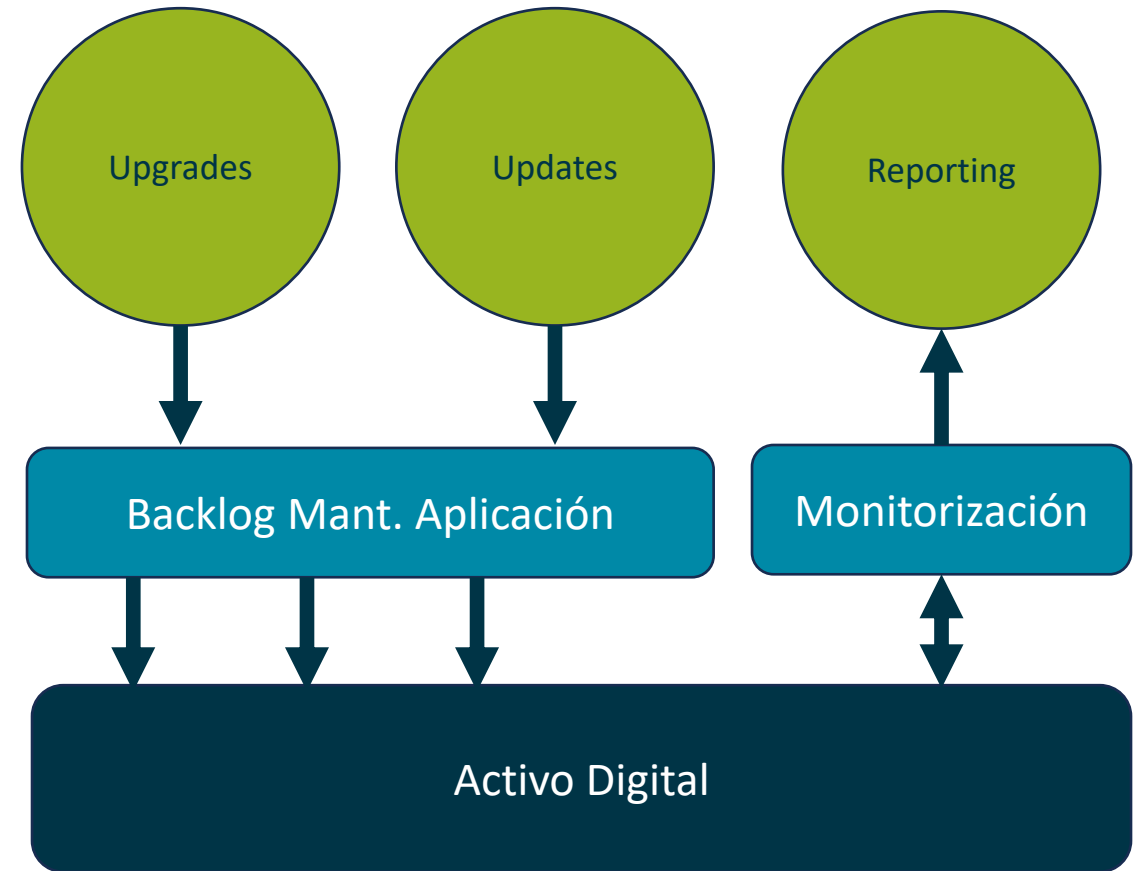
Google Maps APIs

Cookiebot
by Usercentrics

Mantenimiento proactivo (AM)

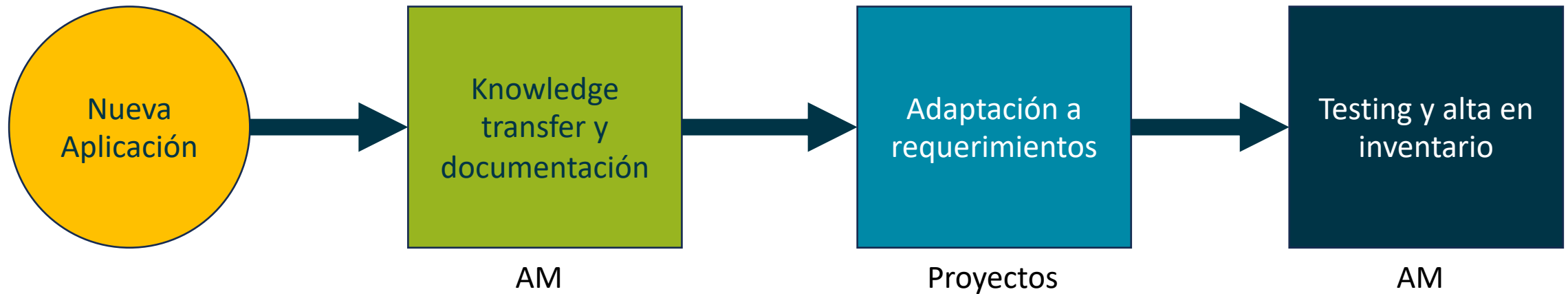
El servicio de mantenimiento de aplicaciones es también el encargado de mantener la documentación acerca de los procedimientos de mantenimiento de cada cliente, y toda la información relativa al estado de sus aplicaciones, lenguajes utilizados, frameworks, plugins y dependencias. Igualmente, está en constante contacto con el mercado, para estudiar las nuevas tendencias y proponer mejoras a los activos mantenidos.

El equipo de mantenimiento de aplicación trabaja con **planificación mensual**, siendo su entregable al cliente los cambios añadidos al backlog y el report sobre el estado de monitorización de los activos.



Mantenimiento proactivo (AM)

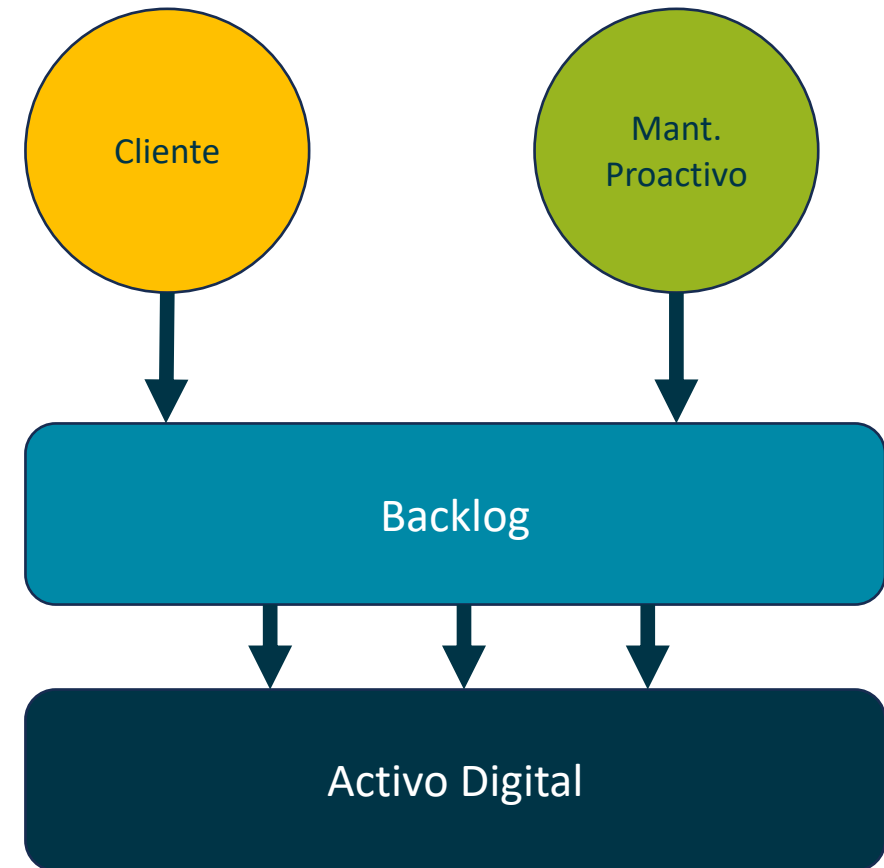
Cuando una nueva aplicación entra al servicio de mantenimiento, se analiza su funcionamiento y cómo está construida, comprobando que cumple con los requerimientos y KPI pactados con el cliente, se generan las tareas necesarias, en caso de haber, para adaptar la aplicación a los requerimientos del cliente en el backlog del equipo de proyectos, y una vez realizados los cambios oportunos, la aplicación pasa al inventario del mantenimiento y se generan los test funcionales y cualitativos para analizar cada KPI de forma periódica.



Mantenimiento de aplicación (AM)

El ciclo de vida normal de una aplicación es un bucle en el que el desarrollo de la misma nunca termina, ya que siempre hay evolutivos (peticiones de cliente) que se pueden aplicar sobre la aplicación, o actualizaciones y cambios de mantenimiento que es necesario implementar (peticiones del equipo de mantenimiento).

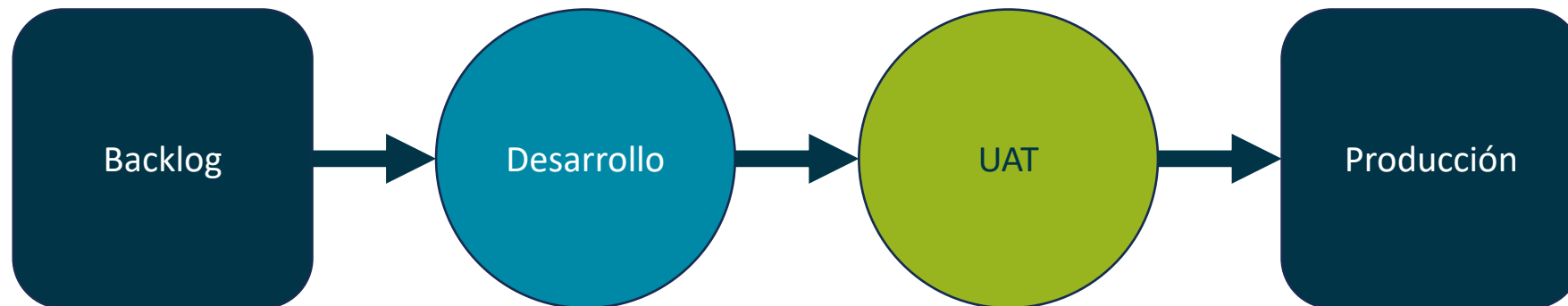
Nuestro equipo de gestión de cambios se encarga de la implementación de estos cambios y de mantener la aplicación durante todo su ciclo de vida. Trabaja de la mano con el equipo de mantenimiento, quien alimenta su backlog junto con el cliente.



Mantenimiento de aplicación (AM)

El equipo de gestión de cambios planifica su trabajo en base a *sprint quincenales*, en los que, dada la capacidad acordada, se decide las tareas del backlog que pasan a desarrollarse en cada *sprint*.

Se realizará una reunión al inicio del *sprint* con el cliente para decidir las tareas que se incluyen, y otra al final para cerrar el *sprint* y acordar la fecha de subida a producción. El equipo internamente realizará una reunión diaria para evaluar el avance de cada tarea y, en caso necesario, se notifica al cliente si hay algún bloqueo que pueda atrasar la entrega.



Proyectos de desarrollo

El desarrollo de nuevas aplicaciones está a cargo de un equipo independiente al de la gestión de aplicaciones. Este equipo se hace responsable de la preparación de nuevas aplicaciones que luego serán transferidas al equipo de gestión para su mantenimiento.

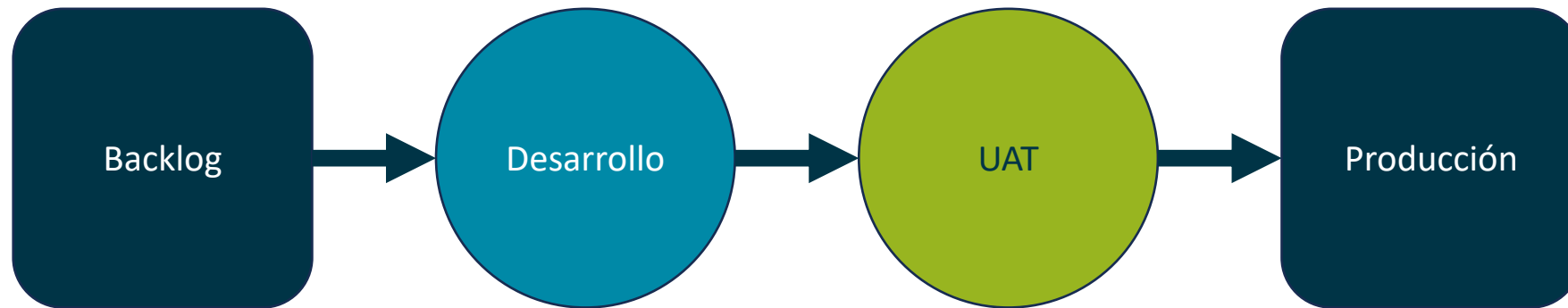
En función de cada proyecto, se reserva la capacidad del equipo y se establece la periodicidad de cada sprint, aunque lo habitual es trabajar en **sprint quincenales**.

El equipo de proyectos, está en constante formación para adaptarse a las nuevas tecnologías de desarrollo, tanto para frontend como para backend.



Proyectos de desarrollo

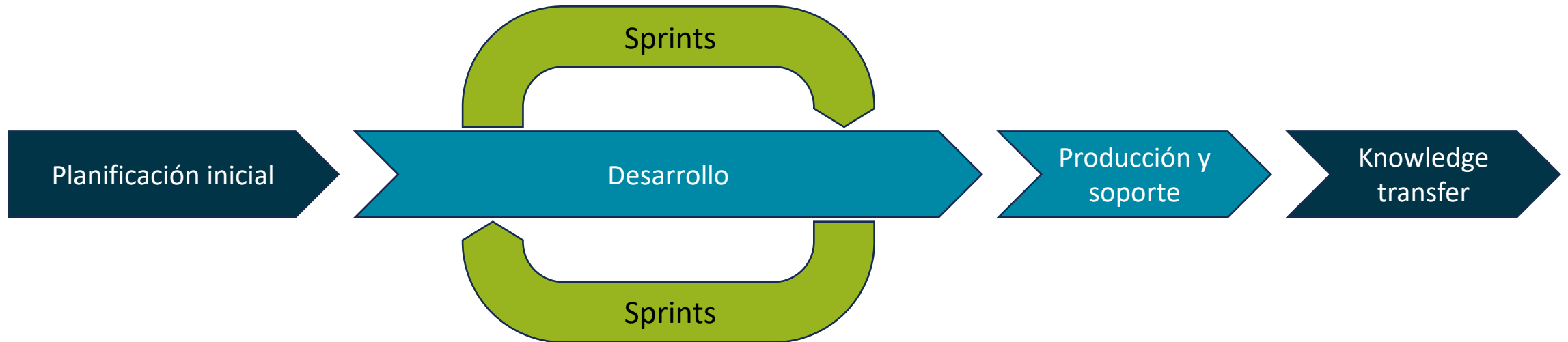
Al trabajar por sprints, se define en un primer momento los requerimientos iniciales sobre los que se determina una propuesta de planificación y dedicación. Es imprescindible para este primer escenario que el cliente proporcione un primer diseño de UX así como una especificación funcional de lo que desea que realice la nueva aplicación. Recomendamos la entrega de estos *mockups* en Figma o Adobe XD.



Al igual que en la gestión de cambios, en cada sprint se define las tareas del backlog del proyecto que se va a desarrollar y se pone en desarrollo, una vez terminado el desarrollo de la tarea, pasa al entorno de UAT para poder ser testeada antes de pasar al entorno de producción.

Proyectos de desarrollo

Finalizado el proceso de desarrollo, y una vez la aplicación ha pasado a producción, se establece un periodo de soporte post-producción que varía en función de la complejidad del proyecto, así como un periodo de knowledge-transfer con el equipo de AM para que puedan realizar su correcto mantenimiento y soporte al usuario.



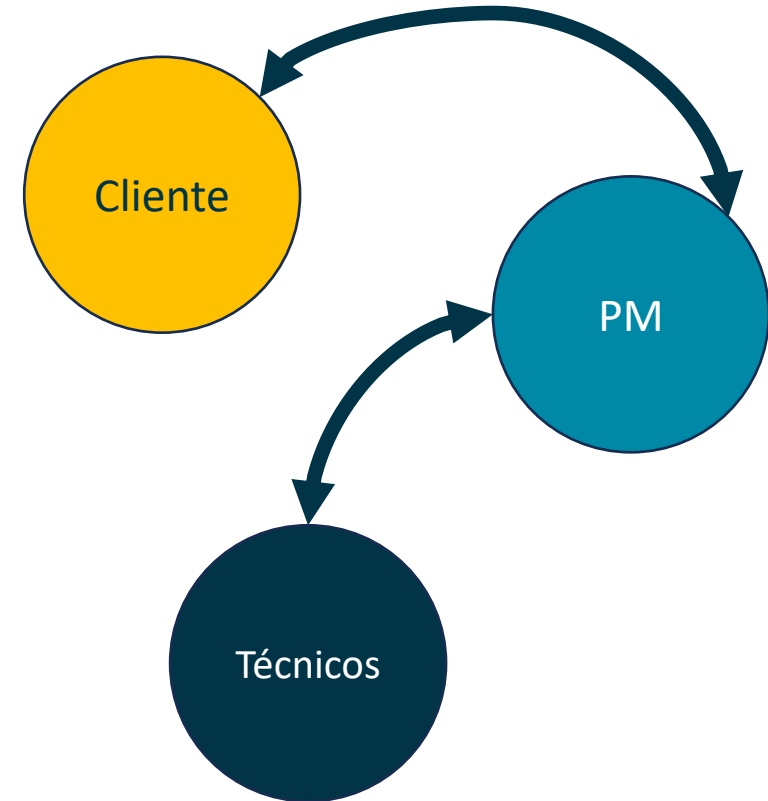
Gestor de proyectos (PM)

Para simplificar la comunicación entre cliente y técnicos por cada proyecto se designará un gestor de proyectos que actuará como punto único de contacto.

Este perfil será el encargado de planificar las reuniones de seguimiento y planificación, así como de preparar y comunicar los reportes de status de cada proyecto.

Se entiende como proyecto, bien un proyecto independiente de desarrollo como los servicios de soporte, de gestión de infraestructura y de gestión de aplicación.

Este perfil tendrá una dedicación reservada y acordada con el cliente para la consecución de sus tareas.



Team Leader

Es el responsable de la coordinación y armonización de las distintas aplicaciones con la arquitectura corporativa para los activos digitales a desarrollar o mantener.

Sus funciones son:

- Asegurar que todos los activos digitales cumplen con la arquitectura corporativa aprobada.
- Proponer e incorporar nuevas herramientas y arquitecturas mientras se mantienen las existentes.
- Garantizar la coherencia en la arquitectura tecnológica.
- Identificar componentes reutilizables y proponer su uso.
- Dar soporte al resto de perfiles para el desarrollo y mantenimiento de los activos digitales.

Este perfil estará en constante contacto con el gestor de cuenta y el PM para garantizar la correcta comunicación entre el equipo técnico y el cliente.

