

ManageEngine

## Jump Start – Application Manager

IREO  
Dpto. de Servicios Profesionales  
[consulting@ireo.com](mailto:consulting@ireo.com)  
Tel. 91 312 13 86

|  |          |
|--|----------|
| <b>Alcance</b> .....   | <b>3</b> |
| Duración del Servicio .....  | 3        |
| <b>Tareas incluidas en el Servicio de instalación básica</b> ..... | <b>3</b> |
| Despliegue .....   | 3        |
| Formación .....  | 4        |
| <b>Requerimientos</b> .....  | <b>4</b> |
| Requerimientos para la instalación .....                           | 4        |
| <b>Exclusiones y limitaciones</b> .....                            | <b>4</b> |
| Ámbito .....   | 4        |
| Infraestructura del cliente .....                                  | 5        |
| Disponibilidad del cliente durante el Servicio .....               | 5        |
| <b>Aceptación del Servicio</b> .....                               | <b>5</b> |

## Alcance

Este servicio estándar incluye la instalación y configuración general del producto ManageEngine **Application Manager**, así como la formación básica sobre la operación de la herramienta.

Este servicio se realiza mediante conexión remota a través de Internet, utilizando herramientas Bomgar, Gotomeeting o LogMeIn Rescue.

Se imparte de manera didáctica junto con el cliente, y aportará una excelente formación a los nuevos administradores y operadores.

Para asegurar la disponibilidad del consultor y facilitar la coordinación de las tareas de preparación, este servicio se facturará íntegramente al contratar el mismo, con independencia de la fecha acordada entre ambas partes para la prestación de servicios.

## Duración del Servicio

El servicio se realizará en remoto y la duración será de un máximo de 8 horas, planificación pre-acordada con el cliente con 2 sesiones de un máximo de 4 horas.

## Tareas incluidas en el Servicio de instalación básica

### Despliegue

#### *Instalación de servidor Application Manager*

- Instalación del software de Application Manager en un servidor Windows que cumpla los requisitos de servidor expresados en “Requerimientos para la Instalación”
- Registro de licencia adquirida (enviada previamente por IREO)

#### *Monitorización de Aplicaciones*

- Se configurarán un máximo de 5 monitores (dentro de los incluidos en la licencia adquirida) de aplicación entre las categorías soportadas por Applications Manager por defecto
- Se configurará un grupo de monitores y un Panel de control a modo de ejemplo
- Si se contrata el AddOn de ADDM, se ejecutará un descubrimiento en una red de clase C.

#### *Definiciones de umbrales y acciones*

- Se configurará un perfil de umbral y/o anomalía que se aplicarán a los parámetros de alarma de las aplicaciones.
- Se definirá una acción de envío de email

#### *Definición de SLAs*

- Se definirá un SLA para aplicar a un grupo de monitores de aplicación o un servidor

- Se realizará una programación de un Informe a elección del usuario, de los predefinidos por la herramienta.

## Formación

La realización de las tareas anteriores servirá como formación básica para el técnico del cliente que acompañe al consultor de IREO.

Este proyecto incluye formación sobre los aspectos básicos del producto interactuando con la configuración básica.

No se utilizan materiales didácticos ni documentación específica, sino formación directa e interactiva sobre la instalación real del cliente.

## Requerimientos

Antes del despliegue del servicio, necesitamos conocer cuales son los monitores requeridos por el cliente.

Datos para la configuración del Servidor de correo electrónico.

## Requerimientos para la instalación

[https://www.manageengine.com/products/applications\\_manager/system-requirements.html](https://www.manageengine.com/products/applications_manager/system-requirements.html)

## Exclusiones y limitaciones

### Ámbito

Este servicio estándar consiste en un conjunto de tareas pre-establecidas, basadas en las mejores prácticas del sector y en las recomendaciones genéricas del fabricante. No es un proyecto “llave en mano”.

Si el cliente tiene requerimientos que no están indicados en este documento, debe comunicarlo antes de contratar este servicio.

Este proyecto no incluye la elaboración de documentación a medida. La única documentación suministrada será la documentación oficial del fabricante que está incluida con el producto. Tanto la Ayuda como la documentación del fabricante, están en inglés.

Para asegurar la disponibilidad del consultor y facilitar la coordinación de las tareas de preparación, este servicio se facturará íntegramente al contratar el mismo, con independencia de la fecha acordada entre ambas partes para la prestación de servicios.

El servicio, deberá realizarse en un plazo máximo de 6 meses.

## Infraestructura del cliente

Queda fuera del alcance la administración, configuración o modificación de la infraestructura del cliente (cortafuegos, servidor de correo electrónico, Directorio Activo, etc.).

## Disponibilidad del cliente durante el Servicio

El éxito de este Servicio depende de la disponibilidad y participación del cliente durante el mismo. El consultor debe tener acceso remoto al servidor donde se realice la instalación. Ireo necesitará la asistencia de un técnico del cliente encargado de suministrar las credenciales necesarias para conectar con el dominio de los equipos a gestionar.

## Aceptación del Servicio

La firma del presente documento supone la aceptación por parte del cliente de los Servicios Profesionales ofertados, tal y como están definidos en el mismo:

Firma:

Nombre:

Fecha: