

ManageEngine

Jump Start – OpManager

Servicio remoto de instalación y formación

IREO
Dpto. de Servicios Profesionales
consulting@ireo.com
Tel. 91 312 13 86

Alcance	3
Duración del Servicio	3
Tareas incluidas en el Servicio de instalación básica	3
Reunión inicial y toma de requisitos.....	3
Instalación y configuración inicial	3
Creación de plantillas	3
Descubrimiento inicial	4
Perfiles de notificación	4
Dashboard y vistas de planta	4
Informes.....	4
Requerimientos	4
Requerimientos de entorno.....	4
Conectividad y servicios necesarios.....	5
Responsable del proyecto.....	5
Preparación de datos	5
Exclusiones y limitaciones del servicio	5
Ámbito y alcance del servicio estándar	5
Infraestructura del cliente	6
Consultoría de procesos	6
Aceptación del Servicio	6

Alcance

Este servicio estándar incluye la instalación y configuración general del producto ManageEngine OpManager, así como la formación en la configuración inicial de la herramienta en modo remoto al equipo de monitorización.

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

El servicio representa el punto de partida idóneo para nuevos usuarios de OpManager, así como de los módulos integrados.

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

Duración del Servicio

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

Tareas incluidas en el Servicio de instalación básica

Reunión inicial y toma de requisitos

Previamente a la implantación del producto se realizará una llamada con las partes implicadas en el proyecto donde se expondrán las necesidades del producto, así como los requerimientos del servidor donde se instalará la herramienta y de la red o redes a monitorizar.

Instalación y configuración inicial

La instalación y configuración inicial del sistema incluye los siguientes aspectos:

- Instalación del software en el entorno proporcionado por el cliente.
- Verificación del correcto funcionamiento del sistema.
- Conexión con LDAP o Directorio Activo para autenticación unificada.
- Ajustes del servicio de correo electrónico.
- Ajustes en el servicio de Auto Monitorización.

Creación de templates

Se mostrará la creación de nuevos templates que se usarán para reconocer los equipos en el descubrimiento de red. Para esto es necesario que el cliente proporcione la MIB SNMP adecuada.

Descubrimiento inicial

Se realizará un descubrimiento inicial en una red (de máximo 255 hosts) designada por el cliente. Durante este descubrimiento inicial se incluirán en la herramienta las credenciales necesarias (Directorio activo, VMware etc.).

Perfiles de notificación

Se configurará un perfil de notificación por correo electrónico en base a criterios y a los dispositivos especificados por el cliente. También se hará un repaso de los métodos disponibles para notificar a los usuarios y comunicarse con otras herramientas a través de:

- SMS
- Alarma web
- Syslog
- Trap

Dashboard y vistas de planta

Se configurará una vista de Dashboard personalizada para el cliente un mapa de vista de planta.

Informes

Dado que la herramienta estará recién instalada no se dispondrá de datos suficientes para generar un informe significativo, se hará un repaso de los informes disponibles y se configurará un informe personalizado. También se programarán una serie de informes para su ejecución y envío.

Requerimientos

Requerimientos de entorno

La plataforma debe cumplir los requerimientos publicados en la documentación del producto.

Será necesaria la participación puntual de un Administrador con los privilegios necesarios para realizar tareas puntuales de conexión o integración (sistemas de LDAP/Directorio Activo; correo electrónico; sistema cortafuegos; etc.).

Conectividad y servicios necesarios

Se debe preparar la red en cliente para que el acceso desde el servidor de OpManager sea correcto a los equipos a monitorizar:

- Reglas de acceso en cortafuegos de red
- Acceso a los servidores permitidos
- Servicio SNMP habilitado en los servidores.

Responsable del proyecto

El cliente debe asignar 1 técnico para participar activamente en el proyecto durante la prestación del servicio.

Preparación de datos

Se deberá disponer de todos los datos necesarios de la red a monitorizar tales como

- El sistema operativo de los equipos
- Credenciales de acceso a los mismos
- Dirección y máscara de red

Exclusiones y limitaciones del servicio

Ámbito y alcance del servicio estándar

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.

Algunas de las capacidades del producto no estarán disponibles en caso de que el sistema operativo elegido para la instalación del producto esté basado en Linux. Todas las características que dependen de WMI como la monitorización avanzada de MSSQL/Exchange/Active Directory.

El servicio, deberá realizarse en un plazo máximo de 3 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.).

Consultoría de procesos

Este servicio no incluye el análisis de los requerimientos del cliente, ni asesoramiento sobre los procesos específicos que debe implantar. El cliente puede contratar servicios adicionales para este fin, si lo considera oportuno.

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: