

EMPRESA. SA

INFORME ENERO - MAYO

| | |
|------------------|--|
| Proyecto | EMPRESA Outsourcing |
| Cliente | EMPRESA |
| Project Manager | Joan Ferrer |
| Documento | Intervenciones Puntuales |
| Autor | Félix López |
| Fichero | EMPRESA Informe Int. Puntuales |
| Carpeta Intranet | Outsourcing: Informe Int. Puntuales |
| Fecha inicio | 01/01/2004 |
| Fecha fin | 31/05/2004 |
| Abstracto | Presentación de las acciones de mantenimiento realizadas por Earcon, S.L. dentro del contrato de Outsourcing, así como las recomendaciones para mejorar el estado de la infraestructura actual en Empresa. Periodo: Desde Enero a Mayo 2004 |

Introducción

Dentro del contrato de mantenimiento que EARCON, S.L. ofrece a sus clientes, existen varias áreas de actuación, en las que destacan los siguientes tres apartados:

- **Intervenciones puntuales**, Acciones emprendidas para resolver problemas concretos surgidos durante el trabajo diario y abiertas tras la solicitud de intervención por parte del cliente.
- **Acciones preventivas**, Acciones con periodicidad semanal de realización remota sin la petición expresa por parte del cliente, tareas destinadas a controlar las áreas vitales de la red informática con objetivo de detectar y solucionar puntos débiles.
- **Asesoría**, Estudios de consultoría que pueda realizar EARCON, S.L. a petición del cliente para asesorar sobre futuros proyectos.

Objetivos

El presente informe presenta una visión de las acciones realizadas dentro del apartado de **Intervenciones puntuales** en **EMPRESA**

Daremos a conocer el tipo de intervenciones más frecuentes, clasificándolas por áreas de influencia (hardware, software, comunicaciones...), así como los puntos fuertes y débiles de la infraestructura informática y de telecomunicaciones.

Intervenciones Puntuales

Introducción

El estado y historial de las intervenciones presentadas en este informe pueden ser seguidas online conectándose al área interna de nuestra web www.earcon.com e introduciendo el login y password proporcionado por EARCON.

Detalle de las Intervenciones Puntuales.

En este apartado destacamos las intervenciones más relevantes del periodo o en su ausencia se considera que las acciones realizadas se definen como normales dentro del uso habitual de los equipos y aplicaciones.

Red

Esta categoría incluye aquellas acciones que repercuten en la configuración y gestión de la LAN; Administración de la red, cuentas y perfiles de usuarios, gestión de recursos compartidos, seguridad (passwords, permisos y accesos), aplicaciones de Backups, servicios de DHCP, DNS, WINS, RAS ...

Las dos mayores acciones realizadas en este último trimestre están relacionadas con la adquisición de los nuevos Servidores en las sedes de Barcelona y Sant Boi.

- Adquisición del nuevo servidor HP/COMPAQ Proliant, ubicado en las oficinas de Barcelona en sustitución del anterior equipo. Se reconfigura toda la red, creando un nuevo dominio interno y configurando el active directory, usuarios, recursos compartidos, seguridad, copias de seguridad, etc.
- Adquisición en la sede de Sant Boi de un nuevo equipo servidor aunque de características inferiores al Proliant de Barcelona. Se reconfigura toda la red.
- Existen perdidas de conexión del equipo W9x PCW9001 con el Servidor Windows 2003 Server, finalmente se migra el sistema operativo del equipo a Windows 2000.

| Tarea | Desc.Tarea | Tipo | Horas |
|-------|-----------------------------------|--------------------|--------------|
| 3 | Problemas Servidor | Xarxa | 24,20 |
| 6 | Cambiar Password | Xarxa | 0,50 |
| 7 | PC 001 problemas con impresora | Xarxa | 1,60 |
| 11 | Servidor Sede de Barcelona | Xarxa | 10,20 |
| 21 | Servidor Sede Sant Boi | Xarxa | 2,50 |
| 22 | El servidor no acepta el password | Xarxa | 0,60 |
| 26 | Política de Passwords | Xarxa | 0,40 |
| 27 | Problemas de conexión PC 005 | Xarxa | 0,80 |
| 33 | Problemas Conexió PC 004 | Xarxa | 11,50 |
| 43 | Cambiar IPs Equipo PC 008 | Xarxa | 0,60 |
| | | Total Xarxa | 52,90 |

Hardware

Dentro de esta categoría se incluyen los siguientes elementos; Problemas con la electrónica de red, instalación, configuración o fallos provocados en equipos por componentes de hardware (impresoras, monitores, memorias, tarjetas de red, discos duros...).

Las acciones dentro del área de hardware son las habituales en el mantenimiento de una red; Instalación de nuevas impresoras, fallos de hardware (fuentes de alimentación, monitores ...).

Únicamente destacar la adquisición del nuevo equipo PC 400 y la reubicación de su antiguo ordenador para ser utilizado en otro puesto.

| Tarea | Desc.Tarea | Tipo | Horas |
|-----------------------|--|-------------|--------------|
| 70 | Problemes PC 043 no enciende | Hardware | 0,50 |
| 91 | PC entrada la pantalla no funciona | Hardware | 3,50 |
| 9 | PC Sala 1 falla red | Hardware | 2,40 |
| 18 | PC 432 la torre fa soroll | Hardware | 1,90 |
| 31 | PC 111 cambio fuente alimentación y ventilador CPU | Hardware | 1,05 |
| 36 | No poden imprimir - Revisar Servidor Impresión | Hardware | 1,40 |
| 37 | Instalar Nuevo PC | Hardware | 17,90 |
| 39 | PC 421 Problemes | Hardware | 4,80 |
| 41 | Revisión del servidor | Hardware | 1,00 |
| 48 | SAI instalación | Hardware | 0,6 |
| Total Hardware | | | 35,05 |

Software

Dentro de esta categoría se incluyen las tareas relacionadas con la instalación, configuración de sistemas operativos, aplicaciones de gestión, paquetes ofimáticos y aplicaciones varias (Winzip, Adobe ...)

Destacar que en este periodo se han reinstalado por completo los sistemas operativos de los equipos: PCXX1, XX2, XX3, XX4.

| Tarea | Desc.Tarea | Tipo | Horas |
|-----------------------|--|-------------|--------------|
| 90 | PCs 001 Y 004 no pueden conectar con Oracle ¹ | Software | 0,10 |
| 2 | Instalar impresora Canon en PC 005 | Software | 0,60 |
| 4 | Problemas con Photoshop abrir imagenes | Software | 1,10 |
| 5 | Portàtil configurar | Software | 1,90 |
| 13 | PC 031 revisión de mantenimiento general | Software | 6,30 |
| 14 | PC004 Modificar perfil usuario | Software | 0,40 |
| 15 | PC 321 problemas lentitud | Software | 1,40 |
| 16 | PC 322 No pot accedir-hi | Software | 1,70 |
| 17 | PC 002 problemas office | Software | 0,60 |
| 19 | PC 431 se cuelga | Software | 0,50 |
| 23 | PC 111 reinstalación sistema operativo | Software | 10,90 |
| 30 | Configuración PC 132 | Software | 1,80 |
| 32 | PC 422 no puede imprimir | Software | 0,90 |
| 34 | PC 111 no pot obrir-lo | Software | 3,55 |
| 38 | PC 421 instalar aplicaciones | Software | 2,60 |
| 40 | PC 444 problema Photoshop | Software | 1,10 |
| 42 | PC migración de sistema | Software | 4,90 |
| 44 | PC 111 Problemes Word | Software | 4,30 |
| 45 | PC 432 revisión sistema | Software | 0,80 |
| 46 | PC 008 no se apaga | Software | 1,65 |
| 49 | PC 421 no te internet | Software | 1,2 |
| 50 | Problemas con impresión en red | Software | 1,2 |
| 51 | Problemas con Photoshop | Software | 1,1 |
| 52 | Instalar Photoshop en PC 118 | Software | 1,1 |
| 53 | Trama Instalar scanner | Software | 0,3 |
| 55 | PC 211 Identificació correu | Software | 0,6 |
| Total Software | | | 52,6 |

Antivirus

Acciones de configuración y mantenimiento de la aplicación antivirus, incidencias provocadas directa o indirectamente por los efectos de una infección.

Las acciones de esta área están dentro del mantenimiento habitual de una red;

- Estos últimos meses estamos sufriendo una auténtica epidemia de emails infectados con virus, aun así en el caso de Empresa no han existido problemas graves relacionados con infecciones en sus equipos.

| Tarea | Desc.Tarea | Tipo | Horas |
|--------------|---------------------------|------------------------|--------------|
| 8 | Deteccion de Virus | Antivirus | 0,90 |
| 10 | Comprobar alerta de Virus | Antivirus | 1,80 |
| 28 | PC 001 Posible Virus | Antivirus | 0,90 |
| 29 | PC 004 Posibles virus | Antivirus | 0,70 |
| 35 | PC 032 Revisión antivirus | Antivirus | 1,30 |
| | | Total Antivirus | 5,60 |

Comunicaciones

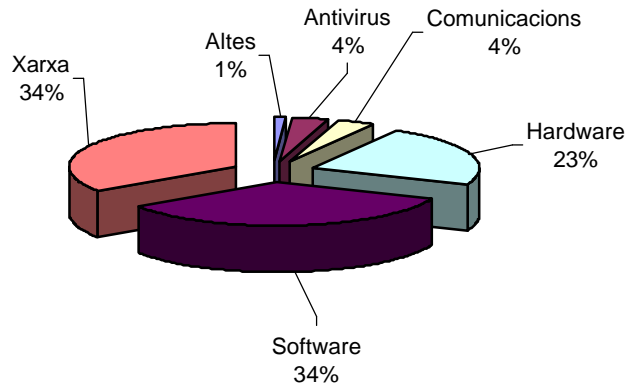
Incidencias relacionadas con las comunicaciones y aplicaciones asociadas, como son el correo electrónico (Mdaemon, Outlook ...), Fax, Internet, gestión de Dominios, gestión de líneas de datos, RDSI , ADSL , instalaciones de VPN's, SMS,

| Tarea | Desc.Tarea | Tipo | Horas |
|--------------|-------------------------------------|----------------------------|--------------|
| 12 | Cuenta de correo desconfigurada | Comunicaciones | 0,30 |
| 20 | PC 002 no puede enviar mensajes | Comunicaciones | 0,40 |
| 24 | PC 043 activación web mail | Comunicaciones | 1,60 |
| 25 | PC 013 sha desconfigurat el Outlook | Comunicaciones | 2,50 |
| 47 | PC 011 No salen mensajes | Comunicaciones | 0,6 |
| | | Total Comunicacions | 5,4 |

Gráficos Estadísticos

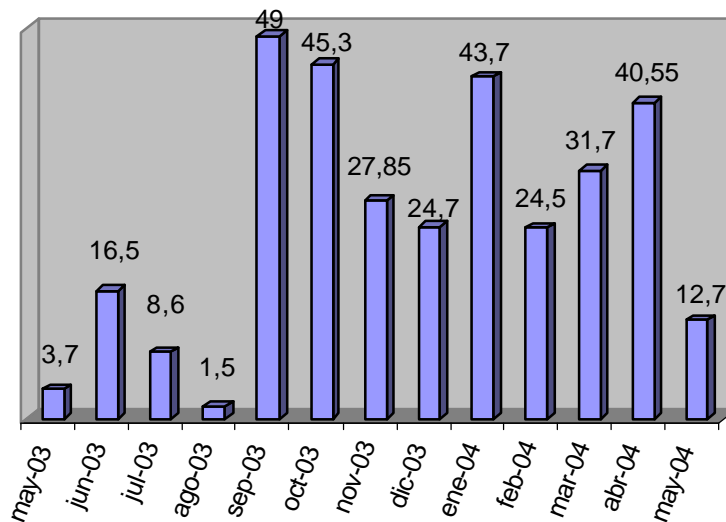
Distribución temporal por áreas

Dedicación temporal en cada una de las áreas definidas anteriormente;



Distribución temporal por meses

Número de horas por meses. El último trimestre sólo incluye la dedicación en intervenciones puntuales excluyendo la dedicación en mantenimiento preventivo.



Conclusiones Finales

Valoración Final

En este último periodo se han realizado acciones de mejora que garantizan una mayor estabilidad en los equipos básicos de la red como son los servidores de las sedes de Barcelona y Sant Boi. El aumento de horas que refleja la gráfica mensual por un lado tiene su explicación positiva en este hecho, pero por otro lado seguimos teniendo bastantes problemas en equipos con sistemas operativos Windows 98, este sistema no es estable ni recomendado para entornos de trabajo empresarial.

Por ello nuevamente recomendamos sustituir Windows 9x por Windows 2000/XP en todas aquellas máquinas que por hardware soporten el nuevo sistema operativo. Y en las que no lo soporten actualizar los ordenadores.

Las pruebas realizadas en los equipos 001 y 002, nos inducen a pensar en la posibilidad de que existan problemas de tensión o interferencias en el cableado de datos en estas tomas, pues los problemas y los mensajes de error desaparecieron cuando estuvimos trabajando en EARCON con ambos equipos durante varios días. Actualmente ambos equipos están conectados a un SAI propiedad de EARCON y desde entonces no se han reproducido los problemas, recomendamos adquirir SAI's para estas estaciones de trabajo.

La mayoría de las incidencias del área de Comunicaciones, están relacionadas con problemas en el correo electrónico y la caída de la línea ADSL. Teniendo en cuenta lo vital que es para **EMPRESA** tener comunicadas sus sedes, recomendamos disponer de una línea de comunicaciones de Backup que entre en funcionamiento automáticamente después de detectar una caída en la línea principal.