



## SOPORTE DE INFRAESTRUCTURAS



*Ingeniería de Software Avanzado S. A.*

901 116 376  
soluciones@insags.com

**conectividad, colaboración  
y seguridad**

#### MADRID

Avda. Burgos 8a  
28036 Madrid  
Tel. 91 383 40 60  
Fax: 91 383 40 90

#### BARCELONA

Pº de Gràcia, 2 4º  
08007 Barcelona  
Tel. 93 412 61 00  
Fax: 93 412 65 31

#### VALENCIA

Avda. de Aragón, 30 4J  
46021 Valencia  
Tel. 96 339 11 90  
Fax: 96 393 50 30

#### BILBAO

Avda. de Algorta, 16 2º  
48990 Getxo (Vizcaya)  
Tel. 94 491 52 00  
Fax: 94 491 43 80

#### SEVILLA

Avda. la Palmera, 19 (Edificio Winterthur 2)  
41013 Sevilla  
Tel. 95 499 00 33  
Fax: 95 428 33 20

**IBM Global Services**

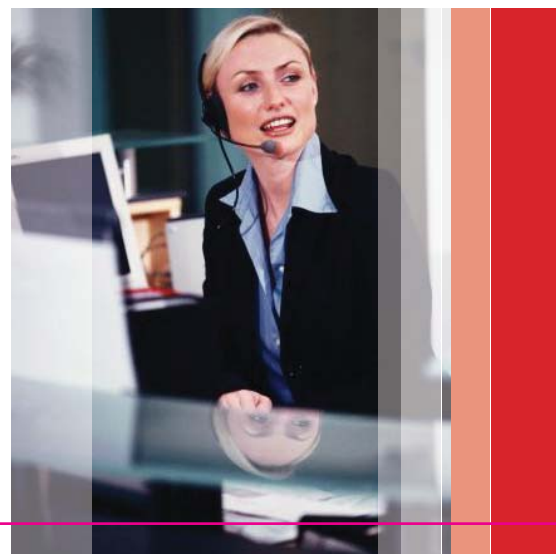


Ingeniería de Software Avanzado S. A.

INSA dispone de una sólida y experta organización de servicios de integración tecnológica que pone a disposición de los clientes con el fin de ayudarles a resolver necesidades concretas, así como ofrecer una amplia gama de soluciones que permitan obtener el máximo rendimiento de las inversiones tecnológicas desde servicios generales de asistencia técnica hasta servicios de outsourcing de operación y sistemas, pasando por servicios de consultoría técnica o servicios de migraciones. Así como soluciones de conectividad LAN /WLAN / WAN, soluciones de impresión, Citrix, identificación, captura automática ,...

### SERVICIOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS:

- Ventanilla única para la administración de peticiones de servicio técnico, incidencias y consultas de los usuarios, facilitando el seguimiento de la petición/incidencia y generando una base de datos de conocimiento que permita mejorar el nivel de satisfacción del usuario.
- Soporte Hardware y Software.
- Averías, mantenimiento de equipos.
- Mal funcionamiento aplicaciones/SW.
- Gestión de Peticiones.
- Acceso a Aplicaciones, necesidades de SW, etc..
- Control y Gestión de inventario.
- Soporte 1er nivel. Soporte telefónico multilingüe.
- Soporte 2nd nivel. Soporte Técnico insitu.



### SERVICIOS GENERALES DE ASISTENCIA TÉCNICA:

- Soporte técnico en Plataforma IBM (zSeries,pSeries, iSeries) y NO IBM (Windows, Linux)
- Administración de Bases de datos(DB2, Oracle).
- Migración/actualización de versiones de Sistemas Operativos.
- Soporte a Desarrollo.
- Soporte Microinformático a Usuarios.
- Gestión de Almacenamiento (Tivoli Storage Manger, BackupExec, NetWorker, ARCServe, NetBackup, etc.)
- Análisis y Rendimiento.
- Instalación y puesta en Marcha: SW de Gestión(Tivoli, OpenView,etc). Firewall, Proxy, Routers, Balanceadores de Carga, etc.

### SERVICIOS DE MIGRACIÓN A WINDOWS 2003:

Los Servicios de Migración quedan divididos en 6 Fases:

- **Visión y Alcance:** Visión del proyecto, recomendaciones técnicas y alcance general del mismo.
- **Diseño Lógico:** Definición del Diseño Lógico de la estructura Windows (Diseño Bosque, Diseño de Árbol, Dominio Raíz, Diseño de Dominios, Unidades Organizativas, Diseño de Grupos, Grupos de Seguridad,etc.)
- **Diseño Físico:** Definición del Diseño Físico de la estructura Windows (Diseño de Sedes). Planificación y Procedimientos.
- **Análisis y Prerequisitos:** se abordarán todos los temas asociados a la nomenclatura a utilizar en el proyecto tales como usuarios, grupos, unidades organizativas, nombres de dominios , etc.
- **Piloto A:** Se creará una estructura de Test Paralela Migración de una Sede Modelo. Entrega de Documentación.
- **Piloto B:** Demostrar la viabilidad del proceso de migración y obtener una medición más fiable de los tiempos de la migración.
- **Despliegue:** Despliegue General de la Migración.

### SERVICIOS DE CONSULTORÍA TÉCNICA:

Análisis de la infraestructura

- **Entorno LAN:** Definición de los componentes Hardware y Software a utilizar en el nuevo diseño, las configuraciones necesarias para segmentar funcionalmente la red, revisión del plan de direccionamiento IP y elementos para servicios IP
- **Entorno WAN:** Valoración de la situación e incluirá recomendaciones tecnológicas que garanticen las características técnicas del modelo.
- **Plataformas, Middleware y Almacenamiento:** se evaluará la situación actual en cuanto a su impacto en las comunicaciones, incluyendo las recomendaciones tendentes a garantizar la capacidad y escalabilidad. Comunicaciones: Se analizará el modelo actual tratando de buscar soluciones más dinámicas.
- **Gestión de Sistemas:** se definirá el modelo de gestión de red adecuado a la solución diseñada, que permita alcanzar al cliente los requisitos previstos, valorándose las herramientas de gestión mas adecuadas.
- **Plan de Iniciativas:** se contemplarán proyectos a corto plazo e iniciativas a medio plazo.