

Genos: Guia de serveis

Consultoria i projectes de programari lliure.....	2
Com podem ajudar el client a ser més competitiu?.....	2
La millor opció.....	2
Manteniment de sistemes.....	3
Tipus de serveis.....	3
Nivells de servei.....	3
Monitoratge.....	3
Suport a productes propietaris en plataformes Linux.....	3
Paquets i productes.....	4
Paquets.....	4
Productes.....	4
Formació.....	5



especialistes en codi obert

Consultoria i projectes de programari lliure

Genos realitza projectes de programari lliure orientats a obtenir els màxims avantatges de les noves tecnologies per a que aportin més valor a l'usuari i ajudin a reduir les despeses de les operacions. Busca sistemes flexibles i oberts que permetin reaccionar més ràpidament als canvis.

A través d'un anàlisi dels sistemes d'informació de l'empresa, Genos proposa alternatives de millora i nous serveis basats en programari lliure per aconseguir la millor solució tecnològica disponible i la màxima eficiència.

Genos està especialitzada en servidors i aplicacions que tenen com a base el sistema operatiu **Linux**.

Com podem ajudar el client a ser més competitiu?

- **Estratègia:** Identificació dels processos de negoci, avaluació de l'impacte del canvi i anàlisi d'oportunitat.
- **Avaluació:** Definició de l'abast del projecte, anàlisi del cost i planificació. Cost total de la propietat (TCO), arquitectura, gestió del canvi, formació.
- **Execució:** Gestió del projecte, integració, prova pilot i desplegament, documentació i formació.
- **Gestió evolutiva:** Actualitzacions de seguretat, manteniment dels sistemes, formació a usuaris.

La millor opció

El nombre de productes de programari lliure disponibles és molt gran. Són productes molt flexibles, molt especialitzats, i amb una qualitat i base instal·lada excepcional.

El problema amb el que es troben les empreses és conèixer quins productes existeixen, i de entre totes les opcions disponibles, saber escollir el producte més apropiat. És en aquest punt on **Genos** posa la seva experiència i coneixement al servei del client per aconsellar la millor solució i adaptar-la per cobrir perfectament les necessitats plantejades.

Manteniment de sistemes

Genos ofereix suport tècnic i manteniment de plataformes basades en Linux. Són serveis de gestió dels canvis, actualitzacions i posta al dia de sistemes en producció, i serveis de resolució d'incidències.

Tipus de serveis

Existeixen diferents tipologies de serveis en funció de les necessitats de cada client i de l'estructura amb la que compta. En funció d'aquests paràmetres i de les necessitats particulars, s'ofereixen serveis com:

- actualitzacions de programari
- suport tècnic per correu electrònic i telèfon, o presencial
- accés remot als sistemes per a la diagnosi de les incidències i la seva resolució
- administració de sistemes remota
- monitoratge
- externalització completa de la gestió dels sistemes (outsourcing)

Nivells de servei

La resolució d'incidències es basa en uns nivells de servei compromesos amb el client que marquen els temps màxims de resposta en funció de la gravetat de la incidència tractada.

També el nivell de servei contempla l'horari de prestació de servei, en dos modalitats: 12x5 o 24x7.

Monitoratge

Per serveis de manteniment amb molts sistemes gestionats o de gran criticitat, l'eina de monitoratge de serveis i processos és clau per a prevenir problemes, identificar ràpidament la causa real d'una incidència, o emprendre accions de recuperació automatitzades.

Genos disposa d'una plataforma de monitoratge basada en Nagios, i presta aquestes serveis en modalitat ASP (*Application Service Provider*) o mitjançant una integració amb el sistema de monitoratge propi del client.

Suport a productes propietaris en plataformes Linux

Genos també realitza suport d'aplicatius propietaris que tradicionalment s'executen en plataformes Linux Enterprise, com per exemple, Oracle o Zimbra, comptant amb el suport ofert pel mateix fabricant de programari.

Paquets i productes

Paquets

Els paquets són integracions provades de productes de programari lliure per cobrir necessitats d'empresa concretes i habituals, com servidors de correu, groupware, web i proxy, entre altres.

Tots aquests serveis poden ser instal·lats en format clúster o alta disponibilitat mitjançant tècniques de *mirroring* de dades per xarxa, particions de dades compartides entre diferents nodes (a través de *shared storage* en SAN, o a través d'Ethernet sense disc compartit).

Aquestes opcions de clúster i alta disponibilitat garanteixen la disponibilitat del servei en cas de fallada completa del hardware o caiguda d'algun dels nodes.

Alguns d'aquests paquets són:

- Genos Groupware
- Gestor de domini Windows i servidor de fitxers i impressores
- Servidor proxy o proxy transparent per LAN, amb validació d'usuaris contra un directori LDAP o Active Directory.
- Balancejadors de càrrega per Apache, Tomcat i JBoss. Clustering per serveis web de contingut estàtic o dinàmic.
- Firewall LAN simple o en alta disponibilitat (filtratge de paquets, NAT, QoS), amb opcions per balancejar el tràfic entre diferents connexions de sortida.
- VPNs Net-To-Net amb protocol d'encryptació IPSec
- VPNs Host-To-Net per a accés remot a la xarxa corporativa (protocols L2TP/IPSec), amb validació d'usuaris contra Active Directory o LDAP a través d'un servidor Radius.
- Monitoratge de xarxa i servidors (disponibilitat i rendiment), i de paràmetres físics com la temperatura del CPD.
- Thin Clients per a connexions a servidors Windows Terminal Server o Citrix, arrancant des de xarxa o a partir d'una memòria flash interna, i sense disc dur local.

Productes

Genos col·labora amb la comunitat de programari lliure en el desenvolupament de productes disponibles sota llicències *copyleft*: <http://www.genos.org>

El producte de referència és **GMF**, un gestor d'informació orientat al seguiment i control dels processos de sistemes basant-se en les recomanacions ITIL. Incorpora mòduls de gestió del canvi, gestió d'incidències, control d'inventari i SLA, i reporting.

Formació

La formació a tècnics de sistemes es realitza en base a les necessitats particulars dels clients i amb continguts a mida en funció dels objectius del curs i de l'experiència i coneixements previs dels assistents.

Per tant, els continguts, materials, horari i lloc de la formació són particulars per a cada curs. En cas de no disposar d'un aula de formació apropiada, Genos posa a disposició del client la seva aula de formació multimèdia (a Barcelona) de forma gratuïta.

Els continguts dels cursos cobreixen un ventall molt ampli d'aspectes tècnics, des de l'administració de sistemes Linux, seguretat de servidors Linux, a cursos d'implantació de serveis concrets, com servidors web, de correu, corporatius, o sistemes en clúster i alta disponibilitat.