

Este servicio fue elaborado para proveer el **Servicio de Health Check del Servidor Exchange**.

**Descripción del servicio:**

El presente Servicio Profesional consiste en el análisis del status actual del ambiente Exchange Server, incluyendo la revisión de su operación, mantenimiento y/o generación de recomendaciones de mejora de desempeño, configuración y disponibilidad del servicio. El formato y el cronograma preliminar se encuentran descritos a continuación:

**Día 1 – (on-site)**

- Revisión y relevamiento de la infraestructura de comunicaciones (productos y procesos).
- Revisión de la infraestructura implementada, incluyendo discusión sobre cualquier asunto o problema identificado.
- Identificación de cualquier objetivo abandonado a lo largo del proyecto o no alcanzado.
- Identificar huecos y oportunidades de mejora en las tareas de operación, seguridad y administración del Exchange Server.
- Análisis de recursos clave del ambiente utilizando herramientas de diagnóstico.
- Comparación del estado actual con el estado deseado señalando deficiencias y oportunidades en la capacidad de administración, configuración y desempeño de la estructura del exchange.

**Día 2 – Elaboración de Recomendaciones (on-site)**

- Diagnóstico de las fallas y huecos, y orientaciones de cómo resolverlos o minimizarlos.
- Elaboración de informe detallando los hallazgos, análisis y las recomendaciones.
- Presentación final y discusión sobre los próximos pasos.

**No forman parte de este servicio:**

Este es un servicio puramente consultivo cuyo objetivo es ayudar al cliente a identificar problemas existentes o potenciales y generar las recomendaciones específicas. Este no es un servicio de arreglo de los problemas. Esto significa que, a menos que estén explícitamente descritos en este documento de ámbito de trabajo, los servicios y actividades descritas a continuación no forman parte del presente servicio:

- Instalación de cualquier servidor, almacenamiento, estación de trabajo, dispositivo o configuración de estos elementos.
- Diseño detallado (bajo nivel) o configuraciones específicas de los elementos en cuestión.
- Cualquier verificación de disponibilidad de características de equipos no provistos por Award Support.
- Este servicio no incluye instalación de productos, servicios o aplicaciones de cualquier especie. Award Support dispone de ofertas de servicios adicionales

empaquetados o personalizados para resolver otros requerimientos adicionales al ámbito de este servicio.

#### **Resumen de las Responsabilidades del Cliente/Notas:**

Antes del inicio de los servicios el cliente deberá indicar por escrito a una persona que será el punto focal de contacto entre Award Support y el cliente. Todas las comunicaciones y requerimientos se enviarán a través de esta persona que deberá:

- Tener autoridad para actuar por el cliente en todos los aspectos del contrato y de la ejecución del servicio.
- Ser el representante principal del cliente y deberá tener autoridad para resolver requerimientos de conflicto del cliente.
- Obtener y proveer los requerimientos de proyecto, informaciones, datos, decisiones y aprobaciones en los tiempos establecidos de común acuerdo con nuestro consultor.
- Garantizar que nuestros consultores tengan acceso razonable y seguro al lugar de ejecución, así como espacios y lugar de trabajo conforme la necesidad.
- Auxiliar en la resolución de asuntos del proyecto y escalarlos a través de la organización del cliente conforme necesario.
- Administrar el proceso de Control de Cambios junto a nuestros consultores.
- Garantizar que todas las informaciones solicitadas en el formulario de relevamiento preliminar del proyecto (pre-assessment) sean correctas, completas y puntuales.
- Poner a disposición las informaciones de la infraestructura necesarias (por ejemplo, topologías actuales de servidores, redes, servicios, estructura TCP/IP, protocolos) cuando nuestro consultor llegue para iniciar los servicios.
- Poner a disposición y garantizar el acceso a representantes con los conocimientos relevantes de las políticas de seguridad, infraestructura y ambiente actual, así como los representantes capaces de describir los requerimientos para la situación deseada, de forma a permitir que Award Support complete el servicio de forma puntual y dentro del plazo establecido.
- Proveer acceso a Award Support de toda la documentación electrónica y/o impresa existente de infraestructura, redes y servidores.
- Poner a disposición cualquier autorización de acceso a las ubicaciones físicas, sistemas y dispositivos necesarios para la ejecución de los relevamientos.
- Poner a disposición sala de reunión con recursos audiovisuales necesarios (flip-chart, proyector y pantalla de proyección) para la conducción de las presentaciones y sesiones de discusión de acuerdo a lo acordado entre el cliente y Award Support.

#### **Entregables:**

El principal entregable será el informe final de Health Check, que identificará todos los hallazgos del servicio y cualquier recomendación.

- El servicio no incluye instalación de software, hardware, aplicación o configuración de los mismos, a menos que explícitamente indicado en el presente documento.
- El servicio se ejecutará on-site y/u off-site.
- El Cliente será responsable de coordinar las actividades on-site y de aislar al equipo de proyecto de otros funcionarios, clientes y otros factores que puedan comprometer la ejecución puntual de los requerimientos del proyecto.

**Inicio del Servicio y Cronograma:**

La ejecución del servicio deberá iniciarse en hasta 3 (tres) días hábiles después de la recepción de la orden de compra correspondiente a menos que sea acuerde de otra forma entre las partes involucradas. Las fechas para la ejecución del servicio se acordarán entre Award Support y el cliente final, sin embargo, la fecha de inicio no podrá ser posterior a 4 (cuatro) semanas de la fecha de recepción de la orden de compra. El trabajo será conducido en horario comercial.

El tiempo máximo estimado para la ejecución de estos servicios es de 2 (dos) días hábiles. Este servicio fue diseñado a un ámbito/tiempo/precio fijo, no pudiendo exceder a un total de 16 (dieciséis) horas on-site del consultor. Award Support se esforzará para completar el proyecto en el menor espacio de tiempo posible y respetando el cronograma preliminar. Sin embargo, estos esfuerzos están sujetos a la disponibilidad y agenda del cliente. En el caso de que sean necesarias horas adicionales, estas se cobrarán a una tasa fija por hora, en la modalidad time-and-materials, generadas por formulario de Solicitud de Control de Cambios.