



MCO Monitoring

Preguntas Frecuentes

Enero 2016

Versión 1.0

¿Qué se requiere para poder instalar el servicio de MCO Monitoring en un cliente?

MCO Monitoring requiere la instalación de un Colector en las instalaciones del cliente, este colector puede ser un Appliance Virtual o un Appliance Físico. En el caso del Appliance Virtual el cliente deberá suministrar una máquina virtual en la que se instala el Colector con mínimo un (1) virtual CPU, 2Gb de Memoria RAM y 8 Gb de espacio en Disco.

¿Qué dispositivos soporta el servicio MCO Monitoring?

MCO Monitoring soporta más de 7.000 dispositivos diferentes de más de 230 fabricantes de la industria.

¿Es posible tener una visualización geográfica de donde están ubicados los elementos de infraestructura?

En MCO Monitoring es posible administrar dispositivos que se encuentren en cualquier localidad. Desde la vista del mapa global se puede visualizar la ubicación geográfica de cada elemento monitoreado.

¿Cómo descubre MCO los dispositivos de mi red?

Una vez que MCO Monitoring se instala exitosamente en el entorno del cliente, el sistema automáticamente realiza una búsqueda de todos los dispositivos conectada a esta plataforma. El sistema detecta de forma automática cualquier dispositivo que se adicione o remueva de la red y lo agrega al mapa topológico de la red.

¿MCO puede monitorear el estatus de mi conexión a Internet?

MCO Monitoring es un servicio que automáticamente monitorea todos los enlaces de internet y genera alertas ante cualquier cambio de estatus en la conexión.

¿Puedo realizar búsquedas y filtrados de dispositivos desde mi topología de red?

Con MCO Monitoring se puede localizar cualquier equipo del cliente de forma rápida y sencilla con tan solo utilizar la función de búsqueda y filtrado de contenido. Esto permite a nuestros operadores localizar cualquier dispositivo que este presentando una alerta o incidente en forma instantánea.

¿Puedo realizar una copia o exportar mi topología de Red?

Si, con MCO Monitoring puedo es posible de manera rápida y sencilla exportar el mapa de la topología de red del cliente.

¿Cómo puedo ver las alertas y las notificaciones?

En MCO Monitoring podremos encontrar múltiples formas de visualizar las alertas de los equipos incluidos en un contrato de servicios, incluyendo aquellas que no generan notificaciones. Los agentes del Global Service Desk (GSD) de MCO gestionan estas alertas y notificaciones de forma continua, sin embargo los clientes pueden obtener una consola para visualizar estas desde cualquier lugar (solo se precisa una conexión a internet y acceso a las credenciales suministradas por MCO para entrar a la consola de visualización).

¿Cuál es la diferencia entre una alerta y una notificación?

Las alertas informan de algo que está sucediendo en algún elemento de la red y no todas las alertas generan notificaciones. A diferencia las notificaciones indican que tan importante es una alerta y si requiera atención inmediata. Los agentes del Global Service Desk (GSD) de MCO monitorean 7x24 las alertas y notificaciones de los equipos incluidos en un contrato MCO Monitoring.

¿Puedo realizar Backups de la configuración de mis equipos en el Cloud de MCO?

Si, MCO Monitoring realiza backups de la configuración de los dispositivos de red que se encuentren incluidos en el servicio, esta función viene habilitada automáticamente y el sistema por defecto realiza un back up cada minuto (60 seg), y cuando la herramienta detecta que la configuración de alguno de estos dispositivos ha cambiado, este nuevamente realiza un backup.

¿Puedo realizar un Restore de la configuración guardada en el Cloud de MCO?

Si, una vez que el MCO Monitoring realiza un backup de la configuración de los dispositivos de red gestionados, es posible recuperar estas configuraciones con el simple click de un botón.

¿Qué tan segura se encuentra la data si el servicio es almacenado en la nube de MCO?

Como muchos Software as a Service (SaaS), MCO Monitoring almacena la información en la nube en un ambiente multi-cuentas (Multi-tenant) siguiendo las mejores prácticas de la industria. Los Servidores de MCO Monitoring siguen un estándar de arquitectura de 4 capas

con protocolos de seguridad en cada una de ellas. Una vez que la información es recolectada por Virtual Appliance, esta es fraccionada en tal cantidad de partes que es imposible que sea tomada en el camino.

¿Qué sucede con la información almacenada en la nube de MCO una vez que el servicio finaliza o es cancelado?

Si se decide cancelar el servicio de MCO Monitoring, la información permanece almacenada durante 30 días, en caso de que el cliente necesite backup de dicha información, luego de culminado dicho periodo la información es eliminada en su totalidad de los servidores.

¿Qué Protocolos de comunicación utiliza MCO Monitoring?

MCO Monitoring para poder comunicarse con los dispositivos de la red utiliza los siguientes protocolos: SNMP, SSH, TFTP, MDNS, SMB, ICMP, UPnP.