

Curso: Operación y supervisión de los equipos y servicios

Familia Profesional: Informática i comunicacions

Modalidad: On-line (Teleformación)

Duración: 25 horas

Contenidos:

1. Incidencias en dispositivo de acceso a redes públicas.

1.1– Incidencias habituales.

1.1.1– Incidencias internas.

1.1.1.1– Fallos HW.

1.1.1.2– Fallos SW.

1.1.1.3– Fallos de configuración interna/interfaces de interconexión.

1.1.2– Incidencias externas (atribuibles al Proveedor de servicios).

1.1.2.1– Caídas de servicios por parte del Proveedor de servicios.

1.2– Gestión de incidencias en equipos de acceso a redes públicas.

1.2.1– Sistemas de gestión/monitorización de equipos.

1.2.1.1– Descripción general. Principios de funcionamiento. Alarmas.

1.2.1.2– Bloques funcionales. Procedimientos de análisis e identificación de fallos.

1.2.1.3– Procedimientos de recuperación de fallos. Ejemplos y casos prácticos.

1.2.1.4– Escalados. Eventuales planes de contingencia/business continuity.

1.2.2– Herramientas de gestión de incidencias.

1.2.2.1– Descripción general. Funcionalidades.

1.2.2.2– Procedimientos de gestión/documentación de incidencias.

1.2.2.3– Notificaciones y escalados (internos y/o a Proveedor de servicios).

1.2.2.4– Procedimiento de escalado (y seguimiento) de problemas no resueltos. Documentación y seguimiento.

1.3– Herramientas de monitorización de equipos para la localización y notificación de incidencias.