



| | |
|---|------------------------------|
| Article #: 030042 | Date: 15 de Noviembre 2011 |
| Article Name: Pregunta de evaluación #42: Procesos de monitoreo y derivación de fallos | AGB Reference: none |
| Version #: v01 | Category: Supplemental Notes |

Notas Complementarias

Mejores Prácticas Sugeridas

Texto de la Pregunta

1. NOTAS COMPLEMENTARIAS

15 de noviembre de 2011

1.1 Para ser elegible para una puntuación de “2 – supera los requisitos”, el solicitante debe describir detalladamente los recursos, procesos y requerimientos utilizados en el desarrollo de dichos procesos, y demás factores que demuestren un plan bien pensado para brindar una respuesta las 24 horas, los siete días de la semana (24x7). En segundo lugar, si esta actividad encomendada a un tercero, sería conveniente la presentación de un acuerdo indicando los compromisos por parte del tercero contratado para cumplir con el requisito de atención continua (24x7), aunque no deja sin efecto al requisito de demostrar el trabajo del solicitante.

2. MEJORES PRÁCTICAS SUGERIDAS:

2.1 Los solicitantes deben leer cada pregunta de la evaluación por completo, incluyendo notas, criterios y pautas de calificación. La respuesta debe abordar los criterios especificados, e incluir fundamentos detallados que demuestren un exhaustivo entendimiento de los criterios (es decir, que demuestren su trabajo).

2.1 En caso de utilizar acrónimos, los solicitantes deben desglosarlos la primera vez que se utilicen, aun cuando dichos acrónimos se refieran a un término, producto o servicio común.

2.3 Los solicitantes que propongan la tercerización de función(es) de sus operaciones de registro, deben abordar todos los criterios especificados en cada pregunta pertinente, como así también incluir fundamentos detallados que demuestren un exhaustivo entendimiento de los criterios (es decir, que demuestren su trabajo).

2.4 La mera presentación de un Currículum Vitae (CV/Hoja de Vida) no se tendrá por demostración fehaciente de las capacidades técnicas/operativas, como tampoco será “prueba” fehaciente de que se cuenta con los recursos necesarios. El solicitante debe suministrar una explicación detallada del plan de recursos, e incluir áreas tales como recursos requeridos para administrar/ejecutar una función,



habilidades requeridas, cronograma de contrataciones, etc. Los CV podrán ser utilizados como información complementaria al plan de recursos propuesto.

2.5 En el caso de hacer referencia a políticas o procedimientos en una respuesta, los solicitantes deben suministrar un resumen de las políticas o los procedimientos mencionados. Los solicitantes no deben adjuntar copias de las políticas o los procedimientos mencionados, salvo cuando se las solicite específicamente.

2.6 Si el solicitante propone el uso de un software diseñado específicamente para las necesidades de su cliente, deberá aclarar el alcance y la extensión de dicha adaptación, incluyendo el proceso de desarrollo del software. El propósito de la aclaración es ayudar a los paneles evaluadores a comprender la integridad del software customizado/adaptado a las necesidades del cliente.

3. TEXTO DE LA PREGUNTA:

Proporcionar

- Una descripción de los acuerdos propuestos (o reales) para el monitoreo de los sistemas de registro críticos (incluyendo el Sistema de Registro Compartido –SRS -, sistemas de bases de datos, servidores del Sistema de Nombres de Dominio –DNS- sistema Whois, conectividad de red, enrutadores y cortafuegos –firewalls-). Esta descripción deberá explicar cómo estos sistemas serán monitoreados y los mecanismos que serán utilizados para la derivación e informe de fallos, así como detalles de los arreglos de respaldo propuestos para estos sistemas del registro.
- Planes de asignación de recursos para la implementación inicial de, y el mantenimiento continuo para, este aspecto de los criterios (cantidad de personal y descripción de las funciones del personal asignado a esta área).

Para ser elegible para una puntuación de 2, las respuestas también deben incluir:

- Cumplimiento de los lineamientos descriptos para tolerancia/monitoreo de fallas.
- Evidencia de compromiso para brindar un equipo de respuesta ante fallas 24x7.

Se espera que una respuesta completa no supere las 10 (diez) páginas.

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: Este material solo tiene fines informativos y no representa requerimientos o criterios que el solicitante deba satisfacer. ICANN no proporciona asesoramiento legal, financiero, comercial ni de ningún otro tipo. Este material no representa una modificación de la Guía para el Solicitante, ni de los términos y condiciones del Programa de Nuevos gTLD. Este material tampoco representa la suspensión de ninguna política, procedimiento o acuerdo de ICANN. En caso de que alguna información proporcionada en este material parezca inconsistente con otra información publicada por ICANN en alguna otra parte, por favor no se base en este material sin una confirmación o aclaración por parte de ICANN.