Plataforma de gestión de servicios y automatización de procesos

Ecaldima reúne solicitudes, procesos, activos, conocimiento e inteligencia artificial en una plataforma que se adapta a tu organización, en la nube o en tu propia infraestructura.

Alcance funcional

Gestión de servicios	Service Desk · Catálogo de servicios · Gestión de cambios · Gestión de problemas · Incidencias mayores · Supervisión · Puestas en producción
Repositorio y activos	CMDB · Contratos · Activos · Inventario de red · Stock · Compras
Proyectos y clientes	Gestión de proyectos · CRM · Facturación y contratos de soporte
Obligaciones legales	Protección de datos (RGPD) · Solicitudes y reclamaciones reguladas
Capacidades comunes	Motor de procesos y formularios dinámicos · Base de conocimiento y búsqueda · Notificaciones por correo y dentro de la aplicación · Planificador · Asistencia con inteligencia artificial, opcional · API REST

Incluido, configurable, extensible

Incluido	Disponible desde el principio, listo para usar tal cual. Por ejemplo : Recepción de solicitudes (portal, correo IMAP o Graph, API) ; Ficha de activo, ciclo de vida, reserva, lecturas de contador.
Configurable	Configurado por tu administrador, sin desarrollo. Por ejemplo : Categorías, estados, tipos, matriz impacto × urgencia, campos personalizados ; Servicios, artículos y formularios de solicitud ; Motor de procesos, formularios dinámicos, plantillas de notificación.
Extensible	Ampliado mediante una extensión de negocio que ZAPP desarrolla sobre la plataforma, a petición. Por ejemplo : Conexión con otro sistema (ERP, aplicación de negocio) ; Capacidad de negocio propia de tu organización.

Una extensión se define contigo: el alcance, el plazo y el coste se precisan en la oferta del proyecto. Lo que hoy no está cubierto se sigue indicando como tal en la ficha técnica. ecaldima.com/es/incluido-configurable-extensible/

Despliegue

- Servicio gestionado en la nube, sobre servidores alojados en Scaleway; o despliegue en la infraestructura del cliente.
- Aplicación web, base de datos PostgreSQL, despliegue en contenedor; asistente de configuración en el primer arranque.
- La arquitectura, las responsabilidades, la región de alojamiento, las copias de seguridad y los niveles de servicio se precisan en la oferta de cada proyecto.

Integraciones

- Directorios: Active Directory o LDAP (una regla por directorio) y grupos de Microsoft 365.
- Inicio de sesión con una cuenta de Microsoft (OpenID Connect).
- Correo: buzones leídos mediante IMAP o Microsoft Graph para crear tickets.
- Agente instalado en tu sede: descubrimiento e inventario de la red.
- Almacén de secretos para los accesos a los sistemas; API REST para intercambiar con otras aplicaciones.
- Otros sistemas: integración definida según tu entorno, o capacidad desarrollada por ZAPP sobre la plataforma.

Seguridad

- Acceso: permisos definidos por grupo para cada pantalla y cada operación de la API; claves de API.
- Autenticación: bloqueo temporal tras fallos repetidos, de duración creciente; doble autenticación mediante aplicación de autenticación, correo o SMS.
- Trazabilidad: registro de auditoría de creaciones, modificaciones y eliminaciones, y de los accesos denegados; registro de los accesos a datos sensibles; exportación a un SIEM; historial de versiones de los elementos del repositorio y de las solicitudes.
- Secretos: los accesos a los sistemas se conservan en un almacén, nunca en claro en los módulos.
- Alojamiento: en Francia, sobre una infraestructura de Scaleway certificada HDS (certificación del proveedor); perfil de seguridad reforzado para datos de salud, bajo petición.

Idiomas

- Interfaz en francés, inglés y español; las etiquetas del catálogo de servicios se introducen en cada idioma.

Lo que hoy no está cubierto

- Inventario de red: descubrimiento de equipos e inventario mediante SNMP y SSH; el inventario de equipos Windows mediante WinRM, la API HTTPS y la topología de red no están disponibles.
- Activos: las lecturas de contador se conservan, pero no activan mantenimiento preventivo.
- Puestas en producción: el módulo sigue el despliegue instancia por instancia; no despliega por sí mismo.
- Gestión de proyectos: la planificación cuenta en días naturales, sin calendario laboral.
- Inteligencia artificial: las funciones disponibles dependen del proveedor, del modelo y de la configuración elegidos; su alcance se valida antes del despliegue.

Documento informativo: las funciones realmente disponibles dependen de la oferta y de la configuración elegidas. El detalle de cada módulo está en ecaldima.com/es/modules/.

Ecaldima es un producto de ZAPP SL · Calle Asturias, 4 · 28850 Torrejón de Ardoz (Madrid), España
contact@ecaldima.com · ecaldima.com

Solicitar una demo