



Resumen de la solución

# Servicios de soporte OneCall - Microsoft Azure

## Su único punto de contacto para el soporte de Microsoft Azure.

El servicio OneCall Support para Microsoft Azure de Insight le proporciona un paquete de soporte completo e integral, acortando el plazo de valorización de su inversión en Microsoft Azure y minimizando los riesgos para su negocio. En el núcleo de este servicio se encuentra un equipo de profesionales certificados por Microsoft, arquitectos y expertos en la materia, centrados en responder y gestionar incidentes de manera eficiente y rentable..

## Reto empresarial

Los servicios cloud están cambiando la forma en que las empresas consumen TI.

Si bien la libertad para crear y ejecutar aplicaciones en entornos cloud e híbridos ha dado paso a una nueva era en innovación, Microsoft Azure también presenta nuevos desafíos, que incluyen: cambiar los procesos administrativos, diagnosticar y corregir fallos y gestionar los costes de soporte, especialmente debido a la dificultad en encontrar recursos cualificados cuando se necesitan.

## Nuestra solución

El servicio OneCall Support para Microsoft Azure de Insight reduce sus gastos administrativos al proporcionar acceso a profesionales especializados y altamente experimentados en Azure. Nuestro servicio de soporte es flexible y modular, lo que nos permite adaptarlo para satisfacer las necesidades de su negocio.

A través de un informe simple pero completo, Insight le proporciona datos valiosos sobre todos los aspectos de las proyecciones de consumo y crecimiento de sus clientes, brindándole la oportunidad de ser rentable desde el primer día.

## Beneficios clave



### Capacidades de soporte de centro de datos y cloud aumentadas

- a través del acceso a una amplia gama de conocimientos en ingeniería, los servicios de soporte de Insight OneCall brindan resultados en cada interacción.



**Acceso simplificado** al equipo especializado de profesionales de Azure de Insight.



**Opción de ampliar** y personalizar el servicio OneCall Support para Microsoft Azure mediante módulos adicionales.



**Minimice la interrupción del negocio:** la resolución rápida de problemas garantiza un rendimiento óptimo de los sistemas.

Microsoft Azure Support	OneCall
Cobertura del servicio	24/7/365
En inglés (el soporte en DE/FR/ES/IT/NL/SE se prestará siempre que sea posible)	✓
Soporte telefónico / Soporte basado en tickets	✓
Gestión de incidencias	✓
Tiempo de respuesta a la solicitud del ticket inicial(P1/P2 Hours)	15 mins / 30 mins
Tiempo de respuesta a la llamada inicial	30 segs
Máximo de contactos designados	20
Informe / revisión trimestral del servicio	✓
On-boarding y orientación	✓
<b>Soporte a incidencias y asesoramiento</b>	
Número de incidencias por año	Ilimitadas
Número de unidades de consultoría por año	50
AAD Connect / Directory Synchronisation	✓
Access Management	✓
Active Directory, DNS, DHCP, WINS	✓
ADFS / Identity Federation	✓
Application Insights	✓
API Management	✓
App Service	✓
Azure Active Directory	✓
Azure Automation	✓
Azure Backup and ASR	✓
Azure Cloud Services	✓
Azure Compute Services (VMs, Scale Sets, Availability Sets)	✓
Azure Databases (Cosmos DB, MySQL, PostgreSQL, SQL Data Warehouse, SQL Server Stretch Database)	✓
Data Catalog	✓
Azure Data Factory	✓
Azure DevTest Labs	✓
Azure Information Protection	✓
Azure Functions	✓
Mobile Apps	✓
Azure Networking Services (VPN Gateway, Routing, Load Balancing, Traffic Manager, Application Gateway, CDN, NSGs, Public IP, DNS)	✓
Azure Network Watcher	✓
Azure Notification Hubs	✓
Azure Cache for Redis	✓
Azure Resource Manager	✓
Azure Storage Services (Blob, File, Table, Queue, Disks)	✓
Azure StorSimple	✓
Azure Search	✓
Azure Security Services (KeyVault, Event Logging, Azure Monitor)	✓
Azure Service Fabric	✓
Azure Log Analytics	✓
Logic Apps	✓
Azure Security Center	✓
Azure Service Bus	✓
Azure Visual Studio	✓
Billing and Cost Management (Native Azure)	✓
ExpressRoute	✓
Multi-Factor Authentication	✓
SQL Server	✓

## Nuestro servicio

El servicio OneCall le brinda acceso a las personas e información necesarias para respaldar su viaje de Azure. Como base, los niveles de servicio lo cubren para problemas o incidencias ilimitados relacionados con su plataforma Azure.

## Extendiendo y adaptando su servicio

Los clientes de nivel OneCall tienen la opción de extender y adaptar su servicio de soporte OneCall para Microsoft Azure para satisfacer sus necesidades utilizando módulos complementarios, que incluyen:

- **Unidades de consultoría adicionales** agregue más créditos de servicio de consultoría a medida que los necesite.

Para más información, póngase en contacto con su gestor de cuenta en **Insight**. 91 384 07 90

info.es@insight.com

es.insight.com/onecall