

Insight Managed Service

para Microsoft Azure



Insight Managed Services, (IMS) para Microsoft Azure proporciona un paquete de soporte completo, ayudándole a rentabilizar antes su inversión en Microsoft Azure y minimizando los riesgos para la organización.

El núcleo del servicio lo compone un equipo de profesionales certificados por Microsoft, arquitectos y expertos en la materia, cuya prioridad es atender y gestionar los incidentes de manera eficiente y rentable.

Reto empresarial

Los servicios en cloud cambian la forma en la que las empresas usan y consumen la TI.

Si bien la libertad para crear y ejecutar aplicaciones en entornos de cloud híbrida ha marcado el comienzo de una nueva era en el campo de la innovación, Microsoft Azure también presenta nuevos retos, como cambiar los procesos administrativos, diagnosticar y resolver fallos y administrar los costes de soporte, sobre todo conociendo la escasez de personal capacitado en el sector.

Nuestra solución

Insight Managed Service para Microsoft Azure reduce sus gastos administrativos dándole acceso a especialistas y profesionales experimentados en la cloud de Azure. Nuestro servicio de soporte es flexible y modular, lo que nos permite adaptarlo para satisfacer las necesidades de su negocio. Algunas de sus características principales son el diagnóstico de fallos, su resolución y, cuando sea necesario, su envío a Microsoft para estudiar el caso.

Nuestro servicio

Disponible en dos niveles: Basic* y Standard; el servicio le proporciona acceso a las personas y a la información que necesita para acompañarle en su periplo hacia Azure. Como base, ambos niveles de servicio cubren un número ilimitado de problemas o incidencias relacionados con su plataforma Azure. El nivel de asistencia Standard le proporciona una mayor cobertura, incluyendo valiosos servicios de asesoramiento para orientar y ayudar a optimizar su entorno de Azure, y facilita el acceso a un espectro de resolución de problemas más amplio.

*Basic es nuestro servicio gratuito, y sólo está disponible para clientes CSP

Beneficios clave

- Reduce los gastos generales asociados con los servicios de soporte para las herramientas de productividad de Microsoft
- Acceso directo al equipo de especialistas de Insight para Microsoft Azure
- Opción de ampliar y adaptar IMS para el servicio de Microsoft Azure mediante módulos adicionales

¿Por qué Insight?

Somos su socio para
gestionar el presente y
transformar el futuro

Gestionar

- Eficiencia
- Escalabilidad
- Fiabilidad
- Conveniencia
- Agilidad

Transformar

- Amplitud de capacidades
 - Innovación
 - Visión
- Asesoría y orientación a soluciones
- Inversión en la relación
- Alineamiento con los socios

Ampliar y personalizar su servicio

Los clientes de nivel Standard tienen la opción de ampliar y adaptar el servicio IMS para Microsoft Azure para satisfacer sus necesidades, utilizando los módulos adicionales, como por ejemplo:

- **Unidades de asesoramiento adicionales** añade créditos para el servicio de asesoramiento a medida que los necesite.
- **Gestión del cambio** llevamos a cabo cambios y configuraciones por usted.
- **Azure Security Centre** asesoramiento y soporte para la elaboración de informes para el Azure Security Centre.
- **Azure Advisor** asesoramiento y asistencia para la elaboración de informes para el servicio Azure Advisor.
- **Gestión de análisis y OMS de Insight** asesoramiento y asistencia para la elaboración de informes para los servicios de monitorización y alertas.
- **Licencias y cumplimiento** servicios de asesoramiento para la optimización de licencias de Microsoft y cumplimiento de terceros.

Soporte para Microsoft Azure	Basic	Standard
Servicio básico elemental		
Servicio de 8 horas diarias, de lunes a viernes excepto festivos	✓	✓
Soporte telefónico/Soporte mediante sistema de tickets	✓	✓
Informe mensual sobre SLA e incidencias	✓	✓
Tiempo de respuesta a la solicitud inicial de asistencia (horario P1/P2)	2/4	2/4
Tiempo de respuesta a la llamada inicial	30 segundos	30 segundos
N.º máximo de contactos designados	1	5
Notificaciones sobre cambios y actualizaciones de servicio	✓	✓
Notificaciones e informes consultivos	✓	✓
IMS Incident & Advisory Support		
Número de solicitudes anuales por incidencias	Cantidad ilimitada	Ilimitadas
Número de unidades de asesoramiento por año	Solo incidencias	20
Servicios de almacenamiento (Blob, File, Table, Queue, Disks)		✓
Servicios de Networking (VPN Gateway, routing, Load Balancing, Traffic Manager, Application Gateway, CDN, NSG, IP públicas, DNS)		✓
Servicios de computación (máquinas virtuales, conjuntos de escalado, conjuntos de disponibilidad)		✓
Servicios de seguridad (KeyVault, Security Center, reenvío de Logs, etc)		✓
Facturación y gestión de costes (servicio nativo de Azure)		✓
Administrador de recursos de Azure		✓
Control de acceso basado en roles (solo administradores de servicio)		✓
Información sobre aplicaciones		✓
Copia de seguridad y recuperación automática del sistema para Azure		✓
Azure Active Directory		✓
Gestión de accesos		✓
Gestión del portal		✓
Azure Security Center		✓
		Solo funciones gratuitas

Póngase en contacto con su administrador de cuenta de Insight para saber más acerca de nuestros servicios de soporte gestionado para Microsoft Azure.