



Cloud Express

Servicios gestionados de Cloud pública

Introducción

Cloud Express es la oferta de soporte permanente (24x7) para infraestructura de Cloud pública de Tech Data. Nuestros servicios, disponibles para Cloud AWS y Azure, permiten a los partners optimizar los recursos de sistemas informáticos y reducir el gasto en Cloud.

Las Cloud públicas están diseñadas para ofrecer infraestructura de alto rendimiento, con integración de hardware, aplicaciones de software y cualquier infraestructura de apoyo. Ello las convierte en la solución empresarial más rentable y ágil para organizaciones de todo el mundo. Una vez que tu cliente ha adquirido y configurado su entorno de Cloud pública, debe decidir cómo va a proporcionar soporte de administración a su empresa.

Si tu cliente no dispone todavía de estas habilidades dentro de su organización, pueden plantearle dificultades e impedir que los equipos internos se dediquen al desarrollo, la innovación y la comprobación de nuevas ideas.

Tech Data cuenta con una oferta de servicio Cloud gestionado, prestado por nuestros experimentados ingenieros, que cubre el soporte de administración necesario para alojar y gestionar un entorno de Cloud pública.

Con independencia de si tu cliente lleva tiempo operando en un entorno Cloud o si acaba de migrar a él, el equipo de soporte de Tech Data puede asumir toda la administración.



Propuesta de valor

El servicio gestionado Cloud Express de Tech Data es adecuado para entornos AWS y Microsoft Azure y permite a los partners crecer, innovar y transformar su negocio de Cloud pública con unos márgenes más amplios. Nuestro servicio se presta mediante una plataforma digital avanzada que acelera la incorporación de elementos de Cloud y proporciona altos niveles de automatización para reducir el tiempo y el coste de la resolución de problemas.

Características

Supervisión y gestión de máquinas virtuales

A continuación se enumeran los servicios de supervisión y gestión:

- Supervisión permanente (24X7) de la infraestructura del cliente en Cloud
- Supervisión, priorización y escalado de alertas a equipos del cliente e internos
- Notificación al cliente de interrupciones del funcionamiento de centros de datos de Azure/AWS y los recursos afectados
- Comprobaciones de salud a nivel del SO
- Gestión de la utilización de discos (discos conectados a las VM)
- Gestión de alarmas/errores/notificaciones

Mantenimiento preventivo y gestión proactiva

Tech Data realiza mantenimiento preventivo regular para la gestión de parches y antivirus en las VM de IaaS.

Gestión de parches en servidores Windows y Linux:

Tech Data analiza los servidores cada miércoles para determinar si carecen de parches; los resultados del análisis de parches se cargan en el portal de partners. El proveedor de la solución debe aprobar en el portal de partners la ausencia de elementos de seguridad y parches críticos en el servidor.

Actualizaciones de antivirus:

Esta actividad incluye la comprobación de definiciones de antivirus en el servidor y la actualización de dichas definiciones de forma programada.

- Dependiendo del programa de automatización (predeterminado), las definiciones de antivirus/antimalware se actualizarán a diario.
- Cualquier problema detectado (corrupción o caducidad de licencia) en la aplicación de antivirus/antimalware o en la actualización de la definición será comunicado al proveedor de la solución.

Supervisión de la seguridad

Tech Data considera que la protección y el cumplimiento de las normas constituyen una parte esencial de los servicios Cloud Express y que mantener la seguridad da la oportunidad de reducir los riesgos. Para la prestación de este servicio, Tech Data utiliza diversas herramientas nativas que permiten supervisar y controlar las vulnerabilidades de seguridad.

- Gestión y respuesta a alertas de seguridad
- Gestión de políticas de seguridad en Azure Security Center o AWS Guard Duty
- Supervisión e informes sobre recomendaciones de Security Center o Guard Duty
- Supervisión e informes sobre cualquier problema de salud de la seguridad de los recursos
- Gestión de la visibilidad de actualizaciones no presentes en máquinas virtuales
- Actualizaciones periódicas de conjuntos de reglas para una detección efectiva de las amenazas



Optimización de costes

Tech Data utiliza herramientas modernas para aportar información completa sobre diversos elementos de costes asociados a las plataformas Cloud de Azure/AWS. Se facilitará un informe trimestral de optimización con pruebas y análisis de los informes de facturación. A continuación se indican algunas de las áreas de optimización de costes que se detallarán en las recomendaciones facilitadas:

- Etiquetado/re Etiquetado de instancias de máquinas virtuales
- Ejecución trimestral de informes de optimización
- Recomendación de prácticas idóneas en función de la escala adecuada (tipo/familia)
- Recomendación de snoozing
- Actualizaciones a familias/tipos de instancias de VM más recientes en función de las cargas de trabajo/los requisitos de aplicaciones
- Recomendaciones relativas a la planificación de instancias reservadas
- Destacar los resultados que pueden obtenerse al implementar escenarios de optimización

Gestión de servicios de copia de seguridad

Tech Data proporciona supervisión y gestión proactivas de servicios de copia de seguridad dentro de las plataformas Azure/AWS empleando herramientas nativas como Azure Backup Service o AWS Native Snapshots. Esto permite crear copias de seguridad de los volúmenes de VM de forma más rápida y fiable.

- Evaluación de los trabajos de copia de seguridad existentes para diversas cargas de trabajo
- Gestión de las copias de seguridad y la restauración de máquinas virtuales de Azure
- Gestión de servidores de copia de seguridad de Microsoft Azure
- Supervisión y gestión de la programación de trabajos de copia de seguridad y solución de cualquier fallo
- Comprobación de la salud del servidor de copia de seguridad y del almacenamiento asignado
- Gestión de copia de seguridad y restauración de AMI
- Gestión del ciclo de vida de EBS
- Copia de seguridad/restauración de volúmenes de EBS empleando instantáneas
- Realización periódica de restauraciones de prueba para evaluar la integridad de las instantáneas de copia de seguridad

Gestión del almacenamiento Cloud

Tech Data supervisa y gestiona los siguientes servicios dentro de la actividad de gestión del almacenamiento Cloud.

- Supervisión del análisis del almacenamiento para mantener la trazabilidad de las peticiones, analizar las tendencias de uso y diagnosticar problemas con la cuenta de almacenamiento
- Configuración y visualización de métricas por parámetro
- Supervisión de la salud del almacenamiento
- Supervisión de la capacidad y la disponibilidad
- Supervisión del rendimiento
- Solución de problemas de salud del servicio



Gestión de red Cloud

Como parte de la gestión de red Cloud, la supervisión a nivel de recursos consta de cuatro características: registros de diagnóstico, métricas, solución de problemas y salud de los recursos.

- Solución de problemas de pasarela y conexiones de red
- Vigilancia de la red Cloud
- Supervisión del rendimiento de la red Cloud
- Información sobre el flujo de NSG
- Vigilancia/Información sobre el flujo de IP (IP de destino, IP de origen, Puerto de destino, Puerto de origen y Protocolo)
- Supervisión de registros de diagnóstico

Gestión de entorno Cloud

Los certificados utilizados en servicios Cloud y para autenticación de API de gestión deben renovarse o volver a crearse periódicamente. Los servicios de gestión de certificados incluyen:

- Certificados de servicios
- Certificados de gestión (API)
- Exportación e importación de certificados de capa de sockets seguros (SSL) dentro de la suscripción del cliente
- Gestión de la validez y la renovación de certificados SSL

SLA

Prioridad	Objetivo de tiempo de respuesta del servicio (90% de los casos)	Notificación al cliente
P0: Crítica	15 minutos	Llamada en menos de 15 minutos
P1: Alta	2 horas	Envío de correo electrónico y actualización del ticket en menos de 2 horas
P2: Intermedia	4 horas	Envío de correo electrónico y actualización del ticket en menos de 4 horas
P3: Baja	12 horas	Envío de correo electrónico y actualización del ticket en menos de 12 horas



Prestaciones no incluidas

- Supervisión y gestión de aplicaciones
- Aprovisionamiento de recursos o configuración de servicios
- Soporte técnico para arquitectura de Azure/AWS
- Gestión de licencias de Windows, CAL de RDS
- Implementación de recomendaciones de optimización de Cloud (la implementación puede realizarse con un contrato de servicios profesionales)

Coste

Las VM gestionadas se cobran mediante una tarifa de VM/hora. Esto significa que solo se le cobrará por el tiempo que la VM sea gestionada. El coste puede optimizarse desactivando las VM.

Se cobrará una tarifa única de incorporación y esta será un factor de los ingresos mensuales por Servicios gestionados.

Las tarifas incluyen el coste de todas las herramientas de gestión utilizadas para el servicio (incluidas licencias de CloudCheckr para la optimización de costes).

No existe un tamaño mínimo para los acuerdos de venta.

¿Por qué trabajar con Tech Data?

Incomparable conocimiento experto

Tech Data proporciona un conocimiento profundo y ofrece a los partners la opción de contar con soluciones de marca blanca —para ayudarte a identificar, materializar y ampliar las oportunidades para sistemas informáticos.

Estamos centrados en ayudar a los Business Partners a desarrollar fuentes de ingresos rentables y establecer una comunidad de clientes satisfechos. Sirviéndonos de la mejor tecnología y de un profundo conocimiento del desarrollo y la integración de Cloud, colaboramos con nuestros partners para ofrecer la combinación adecuada de prestaciones de Cloud pública, privada e híbrida con el fin de acelerar el crecimiento del negocio.

Para obtener más información acerca del Servicio gestionado de Cloud pública Cloud Express, ponte en contacto con el BDM de tu país para Advanced Solutions Services de Tech Data.



Para obtener más información acerca de Cloud Express, ponte en contacto con el BDM de tu país para Advanced Solutions Services de Tech Data.

tdcloud@techdata.es | www.techdatacloud.es

