

Servicios Profesionales AdvanSolution

Microsoft AZURE

Servicio de Instalación y migración

Con este servicio se lleva a cabo todo el proceso de activación del tenant de Azure, donde se cubren las diferentes etapas del proyecto como el levantamiento de información, definición de reglas, sincronización de dominios con Active Directory server, entre otras actividades necesarias que serán descrita a detalle en el presente documento.

Contrato de Soporte

Servicio de Administración

Este servicio tiene como propósito brindar la administración entregando un conjunto de mejores prácticas en cada proceso donde se gestiona la Infraestructura como Servicio (IaaS) y los recursos que la componen, como máquinas virtuales y políticas de seguridad.

Servicio de Administración Compartida

Este servicio tiene como propósito brindar un soporte a la administración de la solución mediante un acceso de administración compartido entre el cliente y el partner, entregando un conjunto de mejores prácticas en cada proceso donde se gestiona la Infraestructura como Servicio (IaaS) y los recursos que la componen, como máquinas virtuales y políticas de seguridad.

DESCRIPCION DEL SERVICIO

1. SERVICIO INSTALACIÓN Y MIGRACION

El servicio de instalación es entregado siguiendo las mejores prácticas de gestión de TI, cumpliendo con las reglas de acceso, seguridad y operaciones, sin embargo, cada proceso dependerá de la infraestructura que el cliente requiera, a continuación, se entrega un plan de trabajo basado en un proyecto de instalación de una IaaS con dos máquinas virtuales y un servicio de VPN:

 **Crear cuenta para inicio de sesión al Tenant.**

En esta instancia se activa la suscripción en el portal de Azure vía web con la cuenta de correo especificada por el cliente, con la que se tendrá acceso como Administrador global, la cual, tendrá todos los privilegios.

 **Crear Resource Group.**

Una vez activa la suscripción en el portal, se procede a crear el grupo de recursos donde estarán alojados los diferentes recursos de máquinas virtuales y grupos de seguridad de redes.

 **Definir parámetros de Virtual Network (segmentos, red y sub-redes).**

Al momento de implementar la Infraestructura como servicio se deben definir los segmentos de IP privadas donde estarán alojadas las máquinas virtuales.

 **Crear los recursos de máquinas virtuales.**

De acuerdo a los parámetros requeridos por el cliente (RAM, Procesador, Disco, SO, etc) se crean las máquinas virtuales basados en las diferentes instancias disponibles en Azure.

 **Definir reglas de Network Security Group para las máquinas virtuales y la virtual network.**

Permisos de seguridad mediante el acceso por RDP, SSH, HTTP y HTTPS.

 **Definir roles de accesos.**

Definir usuarios con permisos de edición, lectura.

 **Pruebas de acceso a las maquina virtuales y la virtual network.**

Prueba de las reglas de accesos definidas.

 **Definir políticas de seguridad.**

Aplicado de políticas de creación, edición o eliminado de recursos dentro del tenant.

 **Pruebas y ajustes de recursos y políticas de seguridad.**

1.1 Documentación de los servicios realizados

Se entregará al momento de la firma de acta de cierre un documento con el detalle de los servicios prestados y las configuraciones realizadas

1.2 Actividades de planeación y control a realizar

- Llamada de kick-off de proyecto con el cliente y proveedor
- Levantamiento de información, validación de pre-requisitos y análisis de la plataforma actual para determinar posibles mejoras antes de migrar en los servidores virtualizados y no migrar errores al ambiente nuevo.
- Envío de Cronograma de Actividades general y coordinación con el cliente.
- Coordinación con cliente de planes de implementación propuesto y planes de roll-back respectivos.
- Aprobación de inicio de actividades por parte del cliente.
- Coordinación de reuniones de seguimiento o extraordinarias con el cliente si es requerido.
- Aprobación y/o recepción de culminación y cierre de actividades por parte del cliente
- Coordinación de radicación de factura

1.3 Plazos de entrega y ejecución

Plazo estimado de ejecución de este plan de trabajo se entrega a través de una Carta Gantt posterior a la aprobación del inicio del servicio.

Periodo de planeación y asignación de recursos de 10 días hábiles de pre-aviso aproximadamente antes de la aprobación inicio del servicio para la coordinación de los recursos necesarios.

1.4 Locación y modalidad

Servicios realizados serán vía conexión remota de lunes a viernes en horas hábiles.

1.5 Fuera del Alcance del Servicio Ofertado

- Suministro de hardware o software necesario para la ejecución de los servicios
- Personalización, modificación o actualización fuera de la solución a implementar, relativo a cualquier componente de:
 - Datacenter
 - Infraestructura (Servidores, storage, networking físico o lógico, balanceadores de carga)
 - Bases de datos
 - Seguridad (antivirus, firewalls, WAF, etc.)
 - Software (sistemas de información ERP, CRM, BI, BPM ya sean de proveedores reconocidos o desarrollos internos)

- Gestión ante proveedores de telecomunicaciones o de servicios administrados
- Soporte post-venta de Administración o Administración Compartida posterior a la firma de acta de cierre por parte del cliente (Solicitar cotización en caso de que el cliente así lo requiera)
- Gestión ante proveedores de sistema operativo por VM fuera de soporte oficial
- Resolución de problemas inherentes a errores en bases de datos o falta de configuración en el servidor existente (Se podrá cotizar aparte en caso de que el cliente así lo requiera)

1.6 Responsabilidades del Cliente

- En caso de que el cliente no desee sincronizar su AD con la nube de Office 365, puede optar por crear los usuarios manualmente en la nube y asignarle las licencias correspondientes.
- El cliente debe determinar una persona de contacto (por ejemplo, un Project Manager), quien debe tener la autoridad para tomar decisiones relacionadas con el proyecto y representar al cliente en todos los asuntos relacionados con los servicios a ejecutar. Esta persona ofrecerá una sola respuesta consolidada de cualquier revisión, aprobación, cambio o solicitud de decisión y se asumirá que tiene la autoridad para tomar tales decisiones.
- El correcto estado de las bases de datos del servidor actual será responsabilidad del cliente, si las bases de datos tienen errores esto será impedimento para migrar correctamente a la nube.
- El cliente es responsable porque el personal de administración de la plataforma esté disponible durante los procesos de instalación, configuración y pruebas de la solución a implementar
- El cliente es responsable de resolver los detalles de red local necesarios para la realización de las tareas aquí descritas: conectividad IP, resolución DNS, firewalls, gateway, routeos, NAT, entre otros posibles.
- Dado que las actividades se realizarán en forma remota, el cliente brindará todos los accesos necesarios para la correcta realización de las tareas, esto incluye y no se limita a la modificación en las configuraciones de redes para el acceso remoto, hardware o equipamiento necesario, credenciales, etc.
- Esta Opción no está disponible hasta que las autoridades sanitarias del país lo permitan.

En el caso extremo de requerirse actividades de forma presencial, se requerirá acceso a lo siguiente:

- Espacio de trabajo (escritorio, silla, acceso a punto de conexión eléctrica, etc.)
- Acceso a las oficinas durante el horario hábil de trabajo.
- Acceso a Internet, impresora y acceso a teléfono

1.7 Limitación de responsabilidad

Este alcance, aún no determinado, se considera como Taxativo por lo que si al momento de la reunión de kick-off o revisión posterior con el cliente se determina que se requerirán servicios no especificados o tareas que no estén explícitamente definida en la sección “Alcances de los servicios ofertados” de este documento, se considerará el proyecto como fuera de alcance, el cual estará sujeto a evaluación de un control de cambios con cargos facturables a la cliente previa validación comercial con AdvanSolution.

Si durante la ejecución de los servicios se determina que alguna de las consideraciones y requisitos contenidos en este documento cambia, es inexacto o inválido, se categoriza el proyecto como “No standard” y se realizara validación con el cliente con el objetivo de renegociar el precio, programa de trabajo o términos y condiciones para esta propuesta de servicios.

2. CONTRATO DE SOPORTE

Consiste en otorgar un servicio post-venta, para ellos se contempla dos modalidades:

- Servicio de Administración
- Servicio de Administración compartida

2.1 Servicio de Administración

Servicio de Soporte encargado de la administración y gestión en primer nivel de las soluciones contratadas o adquiridas, siguiendo las mejores prácticas de TI.

- NOC (Monitoreo 7x24)
 - Niveles de Alertas: bajo, medio, Alto.
 - Tipo de Alertas: Información, critico, grave.
 - Notificación por correo electrónico.
 - Atención Operadores de Servicio NOC 5x8 (solicitada por el cliente)
- Horario de atención Ingenieros 5x8
- Service Desk
- Total, ticket mensual

- Revisión técnica preventiva
- Informe por revisión preventiva
- Creación de instancias de máquinas virtuales, de acuerdo a los parámetros requeridos por el cliente.
 - RAM
 - CPU
 - Sistema operativo
 - Disco

- Administración direcciones IP públicas y privadas.
- Administración del Network Security Group por recurso.
- Control de Accesos
- Sincronización Azure AD con Active Directory Server.
- Gestión de Windows Updates para máquinas virtuales con sistema operativo windows.
- Entrega de reportes del Cost Management en periodo mensual, (primeros 15 días del mes)
- Dimensionamiento de recursos y cálculo del costo aproximado en Azure.
- Reportes mensuales de actividad en Tenant por resource group, incluyendo los siguientes datos: Nombre de la operación, Estado, Tiempo, Marca de tiempo, Suscripción y usuario que inicia el evento.
- Escalado de casos directo con fabricante (Debe tener suscripción CSP con Advansolution).

Otros Servicios Opcionales:

- Gestión de seguridad (Policy y firewall)
- Endpoint Protection
- Auditoria para plataforma Windows
- Gestión de Backup

Detalle de los servicios

- NOC (Monitoreo 7x24)
 - Niveles de Alertas: bajo, medio, Alto.
 - Tipo de Alertas: Información, crítico, grave.
 - Notificación por correo electrónico.
 - Atención Operadores de Servicio NOC 5x9 (solicitada por el cliente)

El proceso de monitoreo y control, permite conocer el estado operativo de los dispositivos de networking y servicios de la red en tiempo real.

El Servicio NOC centra sus objetivos en:

Monitorizar constantemente las Redes e Infraestructura de TI, ayudando a la detección y respuesta temprana de incidentes, para permitir al cliente lograr los siguientes beneficios:

- Disminuciones significativas de tiempo fuera de servicio.
- Rápida resolución de incidentes y contingencias.
- Mayor satisfacción del usuario final y cliente.
- Prevenir pérdidas prolongadas del servicio, identificando las causas de los incidentes y tomando acciones proactivas para prevenir su recurrencia.

Los parámetros a ser monitoreados dependerán del dispositivo.

Importante:

Para contar con el servicio de AdvaNOC, se enviará al cliente un e-mail el cual contiene: una plantilla y los datos de la contraparte técnica (Ingeniero a cargo de la creación de la VPN).

Dicha plantilla, deberá ser completada por el cliente y enviada de vuelta a AdvanSolution, y el ingeniero a cargo validará en conjunto con el cliente que los datos proporcionados sean los correctos, para proceder con la creación de la VPN (compatible con IPSec) de ambas partes.

La creación de la VPN es requisito fundamental para otorgar el servicio.

- Horario de atención 5x8

Técnicos especializados disponibles para entregar el soporte necesario de lunes a viernes en un horario entre 9:00 a 18:00hrs, donde se disponen recursos profesionales que pueden atender los requerimientos e incidentes.

- Service Desk

Se brinda la gestión de todo el ciclo de vida de los incidentes y requerimientos que son registrados a través de los siguientes canales de comunicación con el Service Desk:

- Portal de usuario
- Correo electrónico
- Llamada telefónica

De esta manera se entrega un punto único de contacto que hará lo posible por resolver cada caso en un primer nivel de soporte. En el caso que la complejidad del fallo lo requiera, el Cliente deberá instrumentar los medios necesarios para garantizar el acceso remoto al equipo en cuestión, por el tiempo que dure la resolución del inconveniente.

- Total, ticket mensual

Rango de tickets mensuales disponibles con Advansolution.

- Revisión técnica preventiva

Cada contrato de soporte técnico de las soluciones contratadas o comercializadas a través de Advansolution, pueden incluir de manera opcional los servicios de mantenimiento preventivo de la solución. Estos mantenimientos abarcan la auditoría de políticas y reglas creadas, y son prestados por ingenieros especialistas de Advansolution directamente a solicitud del cliente.

Las condiciones del mantenimiento preventivo de soluciones definidas por defecto en el contrato de soporte sin ningún costo, incluye:

- Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00hrs.
- La periodicidad de las visitas dependerá del tipo de contrato adquirido

Los mantenimientos deben ser coordinados previamente con el cliente, con el fin de monitorear, y aplicar una mejora si fuese necesario manteniendo la solución en óptimas condiciones, así como detectar cualquier anomalía en forma preventiva.

- Informe por revisión preventiva

Después de cada revisión preventiva se entrega un reporte con el detalle y análisis de las condiciones actuales en las que se encuentra la solución incluyendo recomendaciones de mejora continua por parte de Microsoft y Advansolution.

- Creación de instancias de máquinas virtuales, de acuerdo a los parámetros requeridos por el cliente.
 - RAM
 - CPU
 - Sistema operativo
 - Disco

De acuerdo al requerimiento del cliente se gestiona el ciclo de vida de la creación de recursos en modalidad IaaS como máquinas virtuales, siguiendo las mejores prácticas y recomendaciones de Microsoft 365.

- Administración de direcciones IP públicas y privadas.

Administración y gestión de los parámetros asignados a la Virtual Network de la Infraestructura como Servicio (IaaS) del cliente.

- Administración del Network Security Group por recurso.
- Control de Accesos

Proceso que se encarga de aplicar las mejores prácticas y recomendaciones en la entrega y denegación de accesos a directorios, grupos, etc.

- Sincronización Azure AD con Active Directory Server.
- Gestión de Windows Updates para máquinas virtuales con sistema operativo Windows.

- Entrega de reportes del Cost Management en periodo mensual, (primeros 15 días del mes)
- Dimensionamiento de recursos y cálculo del costo aproximado en Azure.
- Reportes mensuales de actividad en Tenant por resource group, incluyendo los siguientes datos: Nombre de la operación, Estado, Tiempo, Marca de tiempo, Suscripción y usuario que inicia el evento.
- Escalado de casos directo con fabricante (Debe tener suscripción CSP con AdvanSolution).

Otros Servicios Opcionales:

- Gestión de seguridad (Policy y firewall).

Implementación y administración de soluciones de seguridad en la puerta de enlace de los recursos creados en Azure.

- Endpoint Protection

Implementación y administración de soluciones de seguridad de equipos finales como servidores virtuales creados en Azure.

- Auditoria para Windows.

Implementación y administración de soluciones de auditoria de Windows, que brinda un monitoreo y reportaría centralizada de los movimientos y comportamiento de la información en los servidores Windows.

- Administración Backup.

Implementación y administración de soluciones de backup para máquinas virtuales en Azure.

Alcance:

Este servicio, entrega la administración mediante el acceso de usuario como Administrador global entregado por el cliente, sin embargo, el cliente tendrá el acceso de colaborador, el cual, le permite acceder al portal y crear, editar o eliminar cualquier recurso, sin embargo, no podrá editar los roles de accesos de los demás usuarios.

2.2 Servicio de Administración Compartida

Soporte técnico encargado de la administración compartida con el cliente, y soporte en segundo nivel de las soluciones contratadas o adquiridas, siguiendo las mejores prácticas de TI.

Alcance:

Este servicio, entrega la administración compartida mediante el acceso de usuario para AdvanSolution como colaborador o por reglas de acceso definidas por el cliente, en este servicio el cliente tendrá la capacidad de crear, editar o eliminar cualquier recurso y además editar los roles de accesos de los demás usuarios, previo acuerdo por escrito entre las partes.