

# AM & Operations Services: AMOSphere

# AMOSphere: Application Maintenance and Operations

Los servicios de AMO para infraestructuras híbridas garantizan disponibilidad continua, rendimiento óptimo, seguridad robusta y alineación estratégica con los objetivos del negocio, gestionando aplicaciones y recursos en entornos on-premise y cloud de manera integrada y eficiente.

**El alcance de los servicios incluye:**

## ■ SERVICIOS DE OPERACIÓN



### Gestión de incidentes y problemas

Respuesta rápida y proactiva ante incidentes y problemas, gestionando de manera eficiente las interrupciones, implementando soluciones inmediatas y asegurando la resolución definitiva de incidencias para minimizar impactos en la operación.



### Monitorización de la infraestructura

Monitorización proactiva del rendimiento de las aplicaciones, identificación de problemas y resolución rápida (Quick wins) para minimizar el tiempo de inactividad y las interrupciones.



### Gestión de parches y actualizaciones

Aplicación de parches de seguridad y actualizaciones para corregir vulnerabilidades, garantizar estabilidad y mantener el cumplimiento con los estándares de la industria.



### Gestión de copias de seguridad y recuperación de datos

Ejecución regular de copias de seguridad para garantizar la protección de la información y una recuperación rápida en caso de fallos o desastres.

## ■ SERVICIOS DE MANTENIMIENTO



### Planificación de capacidad

Evaluación de necesidades futuras de las aplicaciones y escalado de recursos para adaptarse al crecimiento o variaciones de las cargas de trabajo.



### Optimización del rendimiento

Identificación y resolución de cuellos de botella en el rendimiento para garantizar una óptima capacidad de respuesta de la aplicación y una mejor experiencia del usuario.



### Gestión de solicitudes de cambio

Ejecución de tareas bajo demanda para la provisión o el desmantelamiento de recursos de infraestructura y aplicación de cambios en la configuración.



### Mantenimiento evolutivo y correctivo

Desarrollo de funcionalidades incrementales de las aplicaciones y segmentos de código para corregir defectos e nuevas características dentro de un alcance esintroducirpecífico.

## ■ SERVICIOS FINOPS



### Monitorización de costos

Seguimiento continuo de costos de TI, especialmente en recursos de pago por uso, para detectar rápidamente picos y anomalías.



### Optimización de costos de infraestructura

Optimización continua de infraestructura, contratos y aprovechamiento de ofertas para reducir costos y mejorar la gestión de los gastos.

## ■ SERVICIOS DEVOPS



### Mantenimiento de herramientas CI/CD

Gestión y mantenimiento continuo de las herramientas necesarias para (CI/CD).



### Gestión de despliegues

Ejecución de tareas de implementación continua de aplicaciones e infraestructura como código (IaC).

## ■ SERVICIOS de HELP DESK PARA USUARIOS\*



### Soporte a solicitudes e incidencias

Asistencia a los usuarios finales en el uso de aplicaciones y servicios.

\*(fuera del alcance estándar de AMO)



# Servicios gestionados

Modelo de Servicio Gestionado basado en 4 pilares fundamentales que cubren la totalidad de las operaciones: el mantenimiento, el soporte y la evolución de las plataformas, así como la gestión propia del mismo servicio.



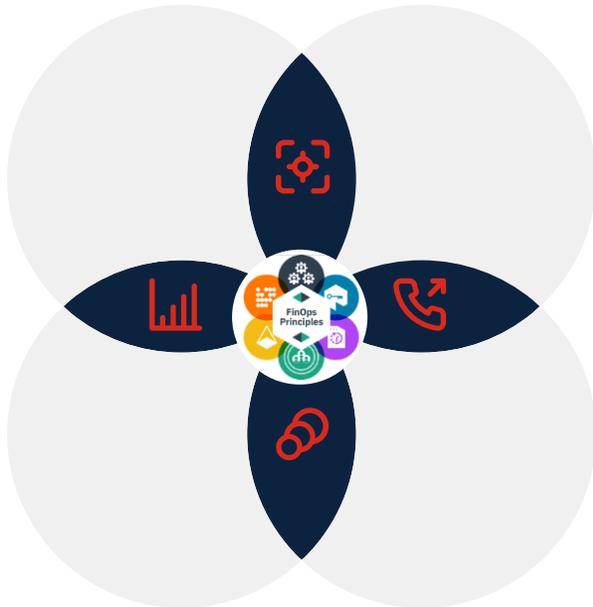
## ¿Cómo lo hacemos?

### Prevención

Monitorización y troubleshooting rápido para asegurar una infraestructura sana.

### Evolución

Evaluación continua de buenas practicas, recomendación e implementación de mejoras.



### Reacción

A través de una herramienta de ticketing, para dar soporte a peticiones de servicio e Incidencias.

### Gestión

Relación con el cliente, evaluación continua en el servicio, reporting y reuniones de seguimiento.



## Beneficios



Agilidad, flexibilidad y adaptabilidad a las necesidades del cliente basadas en una estrecha relación entre los consultores de BIP y los equipos del cliente.



Alto nivel de experiencia y conocimiento técnico, respaldado por un equipo de profesionales especializados en las últimas tecnologías y mejores prácticas del sector.



Respuesta ágil y rápida a problemas que se presenten, gracias a procesos optimizados y a la gestión eficiente de la disponibilidad de los recursos.



# Inicio y toma de control del servicio

Para que el equipo de servicios AMO ejecute sus actividades con precisión y calidad, es esencial un traspaso inicial de conocimientos. Este proceso debe incluir detalles técnicos de las soluciones gestionadas y preparar al equipo AMO para resolver eficazmente problemas e incidentes.

Se asume que la documentación necesaria para la transferencia de conocimientos está lista y disponible con el nivel de calidad y detalle apropiado para facilitar la toma de control del servicio. La siguiente información y acciones deben considerarse obligatorias y fundamentales para la correcta toma de control del servicio:

## ■ EVALUACIÓN



Un arquitecto evaluará la infraestructura para comprender los componentes, dependencias y diseño de la arquitectura.



Una revisión detallada identificará la escala y complejidad de las cargas de trabajo y los procesos existentes.



Esta evaluación ayudará a identificar oportunidades de optimización y escalabilidad.



## ■ DOCUMENTACIÓN



Planos y diagramas de arquitectura, diseño de solución a alto y bajo nivel.



Manuales de traspaso y documentación técnica.



Notas de releases desplegadas.



Contactos del equipo de infraestructuras, desarrollo y terceros.



Contactos clave.

## ■ PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS



Monitorización de aplicaciones, del estado de salud de la arquitectura y procedimientos de revisión de logs.



Procedimientos estándar de reinicio de cargas de trabajo.



Procedimientos de respaldo y recuperación.



Gestión de identidades: Creación de usuarios, restablecimiento de contraseñas, MFA, etc.

## ■ FORMACIÓN



Organización de sesiones de formación 1-1.



Kit de formación para usuarios finales



Manuales de usuario



Acceso a ayuda y soporte (guías prácticas, webinars, ayuda en línea, wiki, foros de usuarios, etc.)

## ■ ACOMPAÑAMIENTO



Identificación de un período inicial en el que los operadores AMO trabajan junto con los clientes o equipos de TI para adquirir conocimientos sobre las soluciones desplegadas.