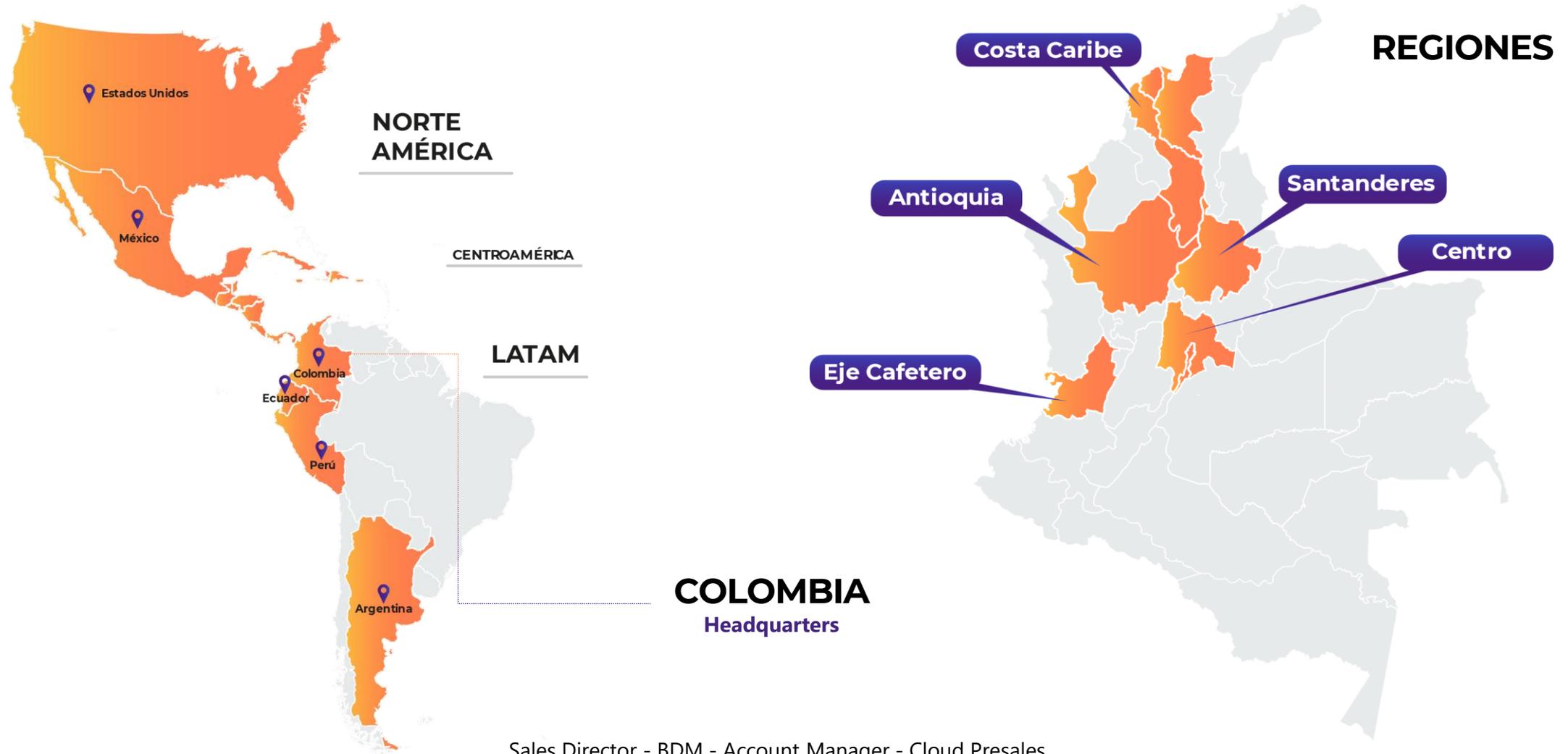


# Management Service



# Talento y Cobertura:

60+ especialistas en Cloud, Datos y Analítica, presentes en diversos países: COL, USA, MEX y PERU.



Sales Director - BDM - Account Manager - Cloud Presales

## Management Service

Nuestros servicios gestionados en múltiples nubes y el marco Well-Architected Framework aseguran la estabilidad y optimización de su infraestructura tecnológica.



# Agenda

- 01 Antecedentes
- 02 Expectativa del servicio
- 03 Propuesta de valor
- 04 Framework de servicio
- 05 Alcance
- 06 Modelo de implementación y transición
- 07 Propuesta económica
- 08 Diferenciadores y beneficios

## Expectativas del servicio

-  Multinube
-  Flexibilidad
-  Amplio espectro de Soluciones
-  Costo/Beneficio
-  Equipo Experto en Nube
-  Proactividad
-  Optimizar IaC
-  Evolución del Servicio
-  Disponibilidad

# Propuesta de Valor GoToCloud



Nuestro compromiso es ser el **aliado estratégico del área de IT** con el cual IT pueda seguir cumpliendo su misión de proveer servicios de infraestructura de alta calidad y disponibilidad al negocio.

01

Disponer de un **equipo senior**, altamente calificado y con experiencia en el diseño y operación de infraestructura tecnológicas a nivel corporativo.

02

Una estrategia de trabajo que materializa la **innovación y proactividad** en busca de mejorar la efectividad y los costos de operación.

03

**Flexibilidad para adaptarse a los procesos** del cliente y a los niveles de servicio requeridos por la organización.

GoToCloud entregará un servicio de **alta Calidad** basado en nuestro **framework**, el cual se caracteriza por:

# FRAMEWORK DEL SERVICIO



# FRAMEWORK DEL SERVICIO



# EQUIPO

Función	Rol	Experiencia	Skills	Certificaciones	Actividades
<div data-bbox="129 297 428 354" style="background-color: #4a69bd; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; display: inline-block;">Estrategia</div> <div data-bbox="191 421 356 578" style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div>					
	Gestor del Proyecto	<b>+16 años</b> Ingeniero de Sistemas con posgrado en Gerencia de Proyectos	Liderazgo, gestión de proyectos (ágil), comunicación efectiva, coordinación con stakeholders, resolución de conflictos.	Project Management Certification(PMI) - (Scrum Master)	Coordinar reuniones de seguimiento Monitorear el cumplimiento del SLAs Gestionar riesgos y mitigar bloqueos Mantener comunicación con stakeholders Ajustar planes y presupuestos según cambios)
	Líder Técnico del Proyecto	<b>+10 años</b> Infraestructura y servicios en la nube Ingeniero de Sistemas con posgrado en Arquitecturas de TI,	Arquitectura de soluciones, entornos escalables y seguros, liderazgo técnico, resolución de problemas complejos	Cloud Network Engineer , Cloud Solutions Architect , Cloud Developer, Cloud Administrator, Cloud DevOps, Cloud Security Engineer	Diseñar arquitecturas de referencia Supervisar la implementación técnica Resolver problemas complejos de infraestructura Asegurar la calidad técnica en entregables Guiar al equipo en buenas prácticas
	Arquitecto de Infraestructura	<b>+8 años</b> Infraestructura y servicios en la nube Ingeniero Electrónico,	Diseño y optimización de infraestructura, redes, seguridad, almacenamiento, escalabilidad, alta disponibilidad, automatización de despliegues	Cloud Network Engineer , Cloud Solutions Architect , Cloud Administrator, Cloud DevOps, Cloud Security Engineer	Definir entornos escalables y seguros Configurar redes y almacenamiento Automatizar despliegues en la nube Optimizar el rendimiento de la infraestructura Mejorar la alta disponibilidad del servicio
	Experto FinOps	<b>+7 años</b> infraestructura y servicios en la nube Ingeniero de Sistemas con especialización en ingeniería de software	Análisis y optimización de costos (FinOps), monitoreo y gestión presupuestaria, herramientas nativas de costos, reporting de KPIs	Cloud Solutions Architect , Cloud Administrator , Cloud Virtual Desktop Specialist, Cloud Fundamentals Certification	Monitorear y analizar costos en la nube Ajustar recursos para optimizar gastos Preparar reportes financieros de uso Recomendar estrategias de ahorro Evaluar ROI de servicios en la nube
	Documentador	<b>+3 años</b> Proyectos de Infraestructura y servicios en la nube Ingeniero de sistemas	Documentación técnica, organización de información, uso de herramientas de documentación, conocimiento básico de entornos cloud	Cloud Fundamentals Certification	Redactar guías técnicas claras Actualizar manuales y procedimientos Organizar repositorios de documentación Mantener la información consistente y completa Documentar cambios en la infraestructura
<div data-bbox="129 925 428 982" style="background-color: #4a69bd; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; display: inline-block;">Ejecución</div> <div data-bbox="203 1049 356 1185" style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div>					
	Arquitecto de Seguridad en la Nube	<b>+8 años</b> Infraestructura y servicios en la nube Ingeniero de Sistemas	Diseño de estrategias de seguridad, cumplimiento normativo, control de accesos (IAM), evaluación de vulnerabilidades	Information Protection Administrator Certification, Fundamentals Certification, Professional Level Certification, Technology Specialist Certification	Coordinar reuniones de seguimiento Monitorear el cumplimiento del SLAs Gestionar riesgos y mitigar bloqueos Mantener comunicación con stakeholders Ajustar planes y presupuestos según cambios)
	Administrador de Cloud	<b>+3 años</b> Infraestructura y servicios en la nube Ingeniero de Telecomunicaciones	Administración de sistemas y redes, monitoreo, mantenimiento de entornos productivos, troubleshooting, scripting básico	Cloud Fundamentals Certification, Network Associate Certification, Security Management Foundation Certification (ISO/IEC 27001 Foundation)	Diseñar arquitecturas de referencia Supervisar la implementación técnica Resolver problemas complejos de infraestructura Asegurar la calidad técnica en entregables Guiar al equipo en buenas prácticas
	Ingeniero de Automatización	<b>+4 años</b> Infraestructura y servicios en la nube Ing. con Maestría en Ing.Electrónica y Ciencia de Computadores	Automatización (IaC, CI/CD), integración y despliegue continuo, scripting, optimización del ciclo de desarrollo	AI Fundamentals Certification, Data Scientist Associate Certification, AI Associate Engineer Certification	Definir entornos escalables y seguros Configurar redes y almacenamiento Automatizar despliegues en la nube Optimizar el rendimiento de la infraestructura Mejorar la alta disponibilidad del servicio
	Consultor Cloud	<b>+5 años</b> infraestructura y servicios en la nube ingeniería de Sistemas/Software	Experiencia servicios cloud (multi-nube), mejores prácticas de arq., optimización de costos y rendimiento, integración en entornos híbridos/multicloud	ITIL Fnd V3, Technical Accreditation, Well-Architected Best Practices Accreditation, Cloud Practitioner Certification, Cloud Solutions Architect , Security Engineer Certification, Cloud Administrator Associate,	Monitorear y analizar costos en la nube Ajustar recursos para optimizar gastos Preparar reportes financieros de uso Recomendar estrategias de ahorro Evaluar ROI de servicios en la nube



# Metodología

La metodología propuesta combina cumplimiento normativo, gobierno efectivo y una clara estructura operativa, apoyándose en marcos y buenas prácticas que garantizan calidad, optimización y agilidad:

- **Cumplimiento y Gobierno:**

Aplicación de lineamientos y estándares para asegurar que todos los servicios y procesos se alineen con las políticas internas, requerimientos regulatorios y mejores prácticas de la industria.

- **FinOps (Financial Operations):**

Integración de un enfoque financiero ágil en la nube para optimizar costos, maximizar el retorno de la inversión y asegurar el uso eficiente de recursos, promoviendo transparencia y responsabilidad económica.

- **Modelo de Atención Basado en WAF y CAF:**

- **WAF (Well-Architected Framework):** Aprovechar un conjunto de principios y herramientas para construir entornos en la nube seguros, fiables, eficientes en costos y con alto desempeño.
- **CAF (Cloud Adoption Framework):** Guiar el proceso de adopción de la nube con una estrategia clara, definiendo etapas, responsabilidades, herramientas y mejores prácticas para una transición ordenada y exitosa.

- **Metodologías de Gestión: ITIL y Scrum**

- **ITIL:** Marco de referencia para la gestión del ciclo de vida de los servicios, cubriendo incidentes, problemas, cambios, configuración y otros procesos, garantizando calidad y mejora continua.
- **Scrum:** Metodología ágil que permite entregar valor incremental y adaptarse rápidamente a cambios, facilitando la colaboración entre equipos y la retroalimentación constante.

# Estrategia de Medición del servicio de administración MultiCloud

Disponibilidad	Incidentes	Solicitudes	Informes	FinOps	Mejora Continua
<ul style="list-style-type: none"> <li>•99% de uptime mensual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención y resolución rápida.</li> <li>•Cumplimiento mínimo 95%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•≥ 95% de cumplimiento en tiempos de entrega/cierre, reduciendo 10% incidentes recurrentes cada Q.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•95% - 100% de reportes (costos, seguridad, etc.) puntuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ahorro vs. presupuesto trimestral.</li> <li>•Optimización continua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mejorar rendimiento, seguridad y escalabilidad.</li> <li>•Reducir riesgos y fallas críticas.</li> <li>• Fomentar innovación. Reducir en 10% mensual las vulnerabilidades.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo 24/7 con alertas inmediatas.</li> <li>• Configuraciones de alta disponibilidad (HA) y planes de DRP.</li> <li>• Simulaciones semestrales de Backup/restore, DRP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de procesos (scripts, pipelines).</li> <li>• NOC y Soporte 24/7.</li> <li>• Revisiones profundas para evitar reincidencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas de gestión (Jira, Service Manager).</li> <li>• Automatización de solicitudes repetitivas.</li> <li>• Reuniones de coordinación con arquitectura y negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de elaboración y validación interna.</li> <li>• Automatización en recolección de datos.</li> <li>• Validaciones conjuntas con el cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comités de FinOps con áreas de arquitectura y negocio.</li> <li>• Uso de instancias adecuadas (reservadas, spot).</li> <li>• Alertas de sobrecostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comités de innovación y arquitectura (1 mensual).</li> <li>• Evaluación continua de logs y vulnerabilidades.</li> <li>• Gestión de problemas recurrentes.</li> <li>• Automatización de...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de disponibilidad mensuales.</li> <li>• Seguimiento de tiempos fuera de servicio (downtime).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de incidentes vs. resueltos a tiempo.</li> <li>• Dashboards y tendencias (alza o disminución de incidentes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de solicitudes atendidas vs. pendientes.</li> <li>• Porcentaje de cumplimiento mensual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteo de informes entregados vs. planificados.</li> <li>• Fechas de emisión vs. cronograma pactado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de costos vs. presupuesto.</li> <li>• Ahorros generados e iniciativas de optimización trimestrales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de comités e iniciativas propuestas vs. implementadas.</li> <li>• Reporte de adherencia a buenas prácticas (trimestral).</li> <li>• Número de PoC semestrales.</li> </ul>
<p><b>Semanales/Mensual (reportes).</b></p> <p><b>Semestral (simulaciones DRP y Backup restore).</b></p>	<p><b>Mensual (NOC/Soporte).</b></p> <p><b>Trimestral (tendencias).</b></p>	<p><b>Mensual</b></p>	<p><b>Mensual</b></p> <p><b>Trimestral (consolidado por Q).</b></p>	<p><b>Trimestral (Q1, Q2, Q3, Q4)</b></p>	<p><b>Mensual (comités).</b></p> <p><b>Trimestral resultados y avances(Q1, Q2, Q3, Q4).</b></p>

# Estrategia de Medición del servicio de administración MultiCloud

## Comité de operación

KPIs, SLAs, incidentes y lecciones aprendidas, proponiendo acciones correctivas y evolutivas.

**Mensual : 12 COMITES AL AÑO**  
**Entrega de 12 documentos de validación de operación (1 por comité)**

- Definiciones de nuevas arquitecturas
- Casos para pruebas de conceptos
- Reporte de adopción de WAF (MultiCloud).

## Comité de arquitectura e innovación

Evaluación de nuevas tendencias, Arquitecturas y metodologías para nuevas necesidades

**TRIMESTRAL : 4 COMITES AL AÑO**  
**Entrega de 4 documentos de arquitecturas e innovación (1 por comité)**

- Definiciones de nuevas arquitecturas
- Casos para pruebas de conceptos
- Reporte de adopción de WAF (MultiCloud).



**Managed  
Service**

# ALCANCE



# Modelo Gestión de referencia

Nos alineamos con las prioridades de su negocio

## Incidentes



Una interrupción o degradación inesperada de un servicio que afecta su funcionalidad normal.

## Requerimientos



Solicitud formal de un usuario o cliente para obtener un nuevo servicio, funcionalidad, acceso o cambio no urgente.

## Problemas



La causa raíz de uno o más incidentes. Los problemas suelen requerir análisis detallado para identificar soluciones permanentes.

## Cambios



Cualquier modificación planificada en la infraestructura, aplicaciones o servicios con el objetivo de mejorar, corregir o ajustar su funcionamiento.

## Gestiones

- Gestión de Eventos e Incidentes
- Gestión de la Disponibilidad y SLA
- Gestión de Requerimientos y Solicitudes
- Gestión de Cambios
- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Seguridad
- Gestión de la Continuidad
- Gestión de la Configuración
- Gestión de la Documentación
- Gestión Preventiva
- Gestión de la Mejora Continua



# Alcance actividades soporte y administración de GoToCloud



## SLA Managed Service

Incidentes    Requerimientos    Problemas

SEVERIDAD	DEFINICIÓN	ATENCIÓN LLAMADA	ATENCIÓN CORREO, CHAT, TICKET
<b>Prioridad 1 Alta</b>	El producto está limitado en funcionalidad y el entorno productivo la organización tiene afectación.	<b>Inmediato</b>	<b>Hasta 30 min</b>
<b>Prioridad 2 Normal</b>	Una funcionalidad específica del producto se ve afectada y el entorno productivo de la organización no tiene afectación.		
<b>Prioridad 3 Baja</b>	El producto funciona adecuadamente y no hay afectación en el entorno productivo de la organización.		

# Practicas Continuas

- Maximización del ROI (Return on Investment)
- Alcance Multinube.
- Automatización y ML.
- Cultura FinOps.
- FinOps Squads.

## FINOPS



## Managed Service

Impulsamos la gestión de tus servicios en la nube con la **solidez de ITIL y la agilidad de SCRUM**, garantizando eficiencia, calidad y adaptabilidad en cada solución.

## ITIL + SCRUM

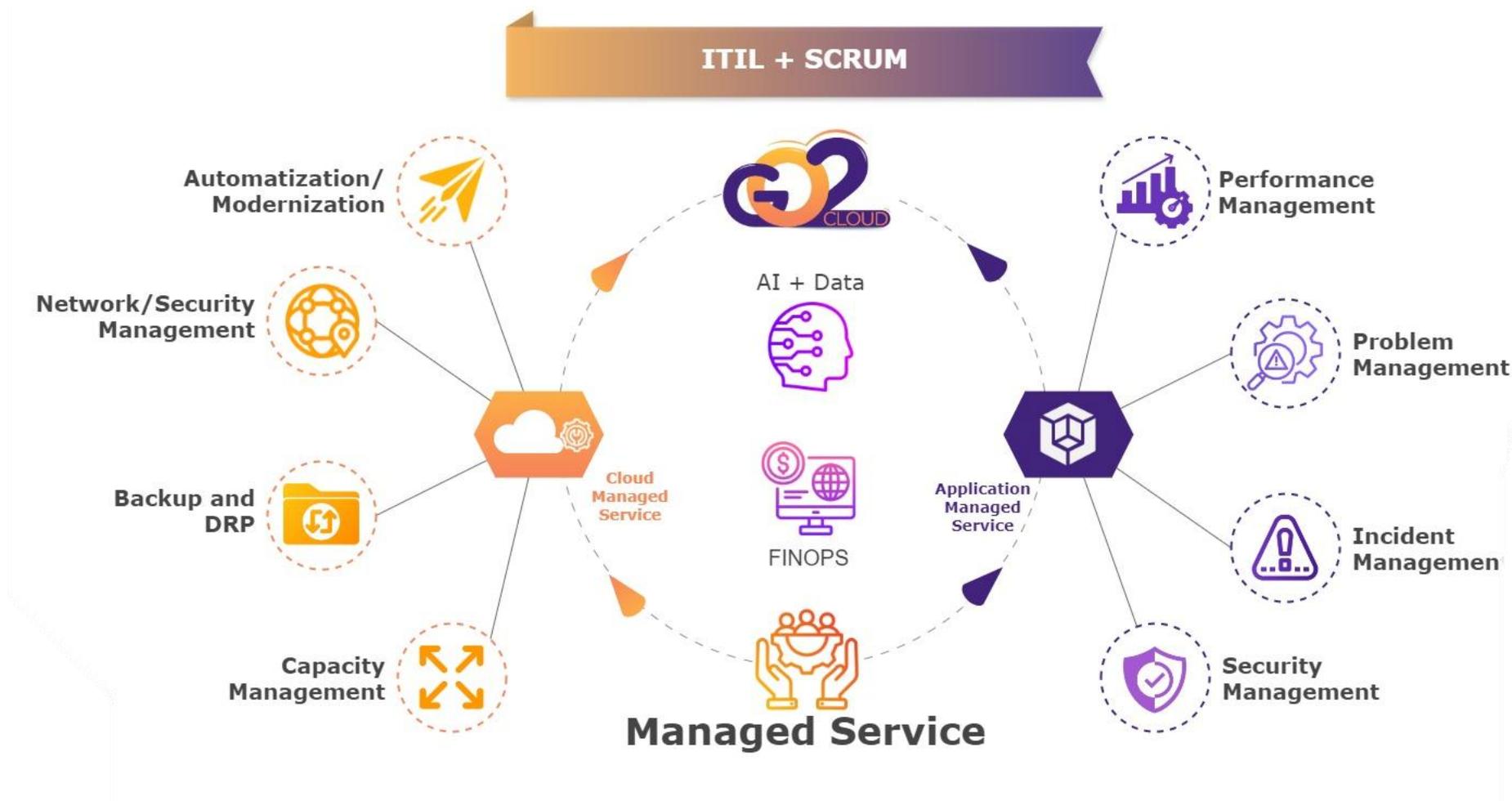
## WAF

**Principios y mejores prácticas** para diseñar, operar y optimizar arquitecturas en la nube, garantizando seguridad, confiabilidad, eficiencia, rendimiento y excelencia operativa.

## CAF

Marco integral que guía la **adopción de la nube**, definiendo estrategias, herramientas, estructuras y planes de migración alineados con las metas de la organización.

# Modelo Operación



**WAF + CAF**

# Niveles soporte técnicos

## Soporte Nivel I - NOC:

- Monitoreo y Observabilidad **24/7** de la plataforma administrada.(No se incluyen las herramientas encargadas necesarias para este, nos apoyamos en las del cliente y nativas)
- Registro de eventos, alertas e incidentes.
- Escalamiento al Nivel II prioritario.

## Soporte Nivel II - Ingenieros Especialistas:

- Diagnóstico, revisión y solución de problemas escalados desde el Nivel I.
- Recuperación de incidentes y atención de requerimientos complejos.
- Check list plataformas

## Soporte Nivel III - : Consultor Cloud Senior

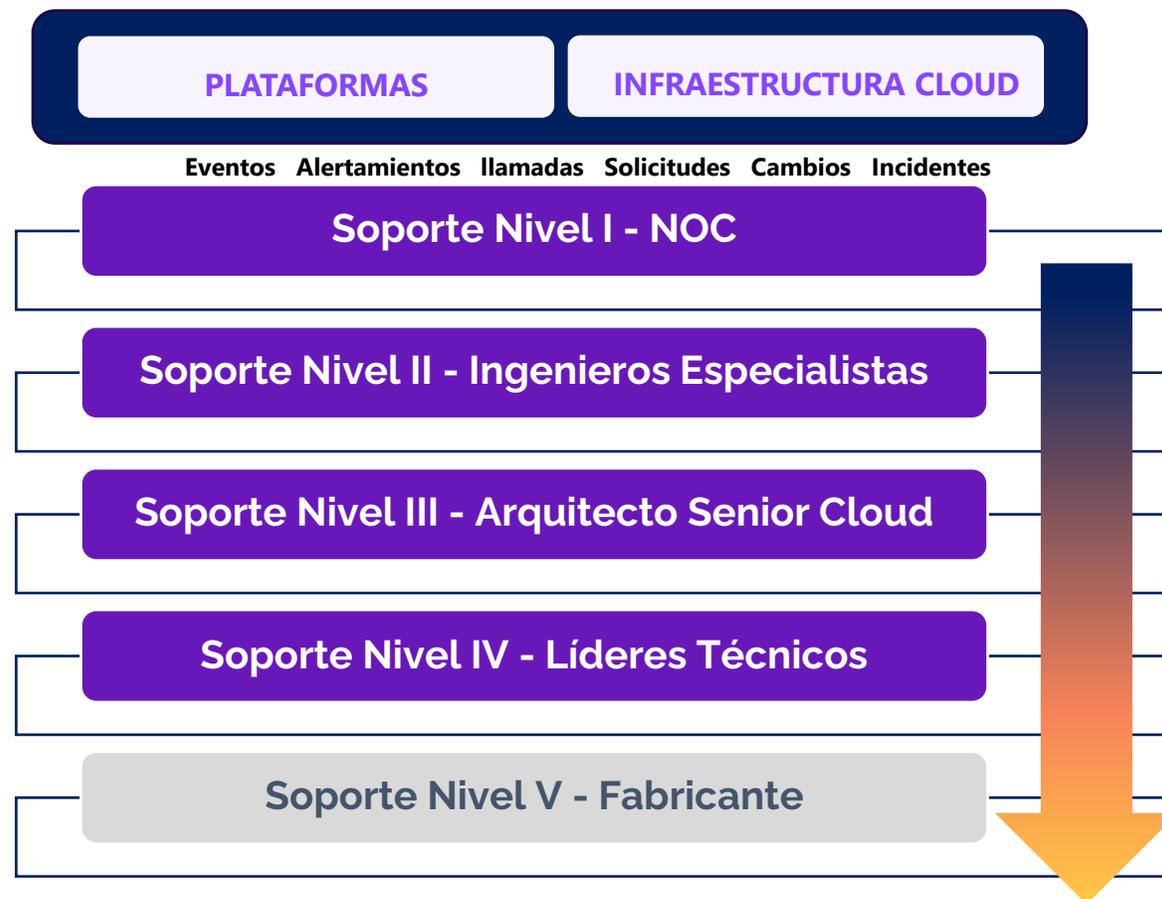
- Resolución de incidentes críticos con análisis avanzado

## Soporte Nivel IV - Líderes Técnicos/ Arquitecto Senior Cloud :

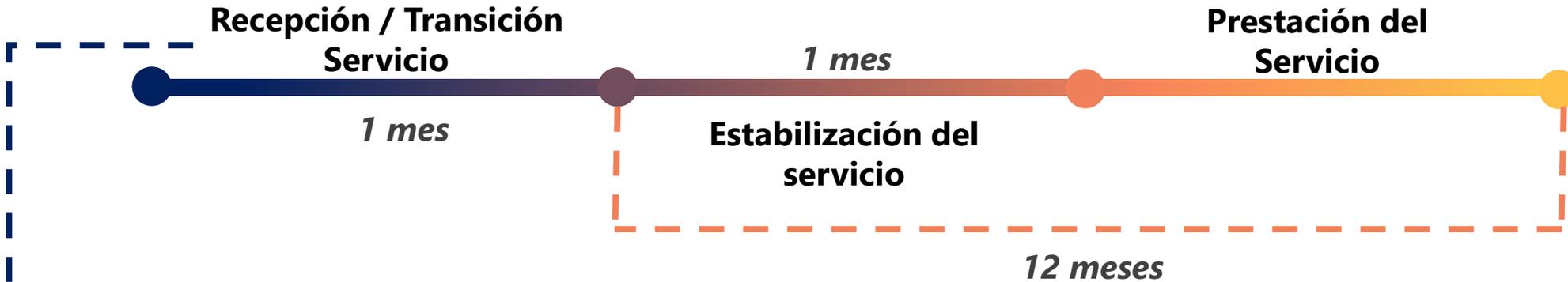
- Máxima autoridad técnica en los servicios administrados, supervisando casos críticos y proporcionando soluciones avanzadas.
- Toma de decisiones.
- Supervisa actividades.

## Soporte Nivel V - Fabricante:

- Resolución a cargo del fabricante del componente o representante autorizado, basado en contratos vigentes.
- Implementación y verificación de soluciones propuestas por el Nivel IV o re-escalamiento si necesario.



# Transición del servicio – Recepción y estabilización



## Semana 1 -2: Preparación y Planificación

- Planificar y ejecutar la transición mediante reuniones iniciales con el cliente y el proveedor saliente, definiendo objetivos, tiempos, alcances y roles.
- Revisar la infraestructura actual (**Multicloud**), dependencias críticas, riesgos, y documentación existente.
- Realizar sesiones de empalme para transferir ambientes (preproducción, producción, contingencia, no producción) gradualmente.
- Establecer un plan de comunicación, revisar los SLAs vigentes y definir métricas de cumplimiento para garantizar una transición ordenada.

## Semana 3: Toma de Control Inicial

- Coordinar transferencias de conocimiento con el cliente o proveedor saliente, documentando flujos de trabajo, scripts, políticas y matrices de escalamiento.
- Realizar evaluaciones de seguridad y rendimiento **Multicloud**, consolidar el inventario de servicios cloud, y verificar la documentación de la infraestructura actual.

## Semana 4: Ajustes y Optimización

- Evaluar e integrar herramientas de monitoreo y gestión, realizando reconfiguraciones si es necesario, para garantizar un mantenimiento eficiente y escalabilidad futura.
- Ajustar alertas y métricas, mejorar la visibilidad del entorno, y actualizar la documentación técnica con los cambios realizados.
- Optimizar recursos, implementar mejoras de seguridad, y garantizar el cumplimiento de normativas. (Si aplica).

# Transición del servicio – Recepción y estabilización



## Toma de responsabilidad y accesos

Verificar que el equipo disponga de credenciales y permisos adecuados en todos los entornos (nube, monitoreo, gestión). Asegurar que roles y políticas de acceso estén alineados con funciones y responsabilidades.



## Evaluación de seguridad y cumplimiento

Realizar escaneos y revisiones de seguridad para detectar vulnerabilidades. Revisar estándares aplicables y proponer acciones para cerrar brechas. Validar la existencia y efectividad de respaldos, planes DRP, cifrado de datos y segmentación.



## Identificación de errores y mejoras

Registrar incidentes conocidos, configuraciones deficientes, sobrecostos o subutilización de recursos. Analizar logs y métricas para identificar patrones de fallas y alertas frecuentes. Detectar áreas de optimización como dimensionamiento, automatización y adopción de buenas prácticas.



## Propuestas de mejora

Elaborar informes con recomendaciones priorizadas (críticas, deseables, optimizaciones a mediano/largo plazo). Incluir propuestas de automatización, ajustes de topología, metodologías (DevOps, FinOps) y mejores prácticas, alineadas con los objetivos del cliente (costos, seguridad, rendimiento).



## Ejecución de correcciones

Implementar acciones acordadas con el cliente, minimizando el impacto en la operación. Documentar cambios realizados (fechas, responsables, resultados). Realizar validaciones post-optimización para confirmar la efectividad de las mejoras.

# Ventajas Managed Services de GoToCloud

- ✓ **Somos Cloud Centric:** Nos enfocamos en la nube, diseñando, implementando y optimizando entornos cloud.
- ✓ **Equipo experto:** Soporte de consultores y arquitectos sin necesidad de personal interno adicional.
- ✓ **Innovación continua:** Evaluación estratégica y adopción de prácticas que respondan a cambios del mercado y la tecnología.
- ✓ **Optimización de costos:** Uso eficiente de recursos cloud y metodologías FinOps para maximizar ROI.
- ✓ **Modelo dinámico:** Resolución proactiva para garantizar alta disponibilidad y minimizar tiempos de inactividad.
- ✓ **Gestión automatizada:** Actualizaciones y mantenimiento sin interrupciones, asegurando seguridad y eficiencia.
- ✓ **Escalabilidad:** Ajuste dinámico de recursos según necesidades.
- ✓ **Seguridad robusta:** Protección de datos y cumplimiento de estándares de seguridad.
- ✓ **Ahorro de tiempo:** Equipos internos pueden enfocarse en estrategias mientras GoToCloud gestiona la infraestructura.
- ✓ **Adopción tecnológica:** Integración ágil de tecnologías innovadoras para mantener la competitividad.

# ¡Gracias!

