



AdCloud

Innovación y automatización a la velocidad de la nube

Perú es el país con mayor crecimiento en soluciones tecnológicas en la nube, situándose por encima del promedio en Latinoamérica con un 65% de crecimiento anual.

Retos

- Realizar aprovisionamientos de infraestructuras y soluciones en plazos rápidos requeridos por el negocio.
- Cubrir la demanda estacional o variable en capacidad de computo y pagar sólo por su uso.



Solución Ideal

- Capacidad de computo a disposición, en cualquier momento y con costos competitivos.
- Soporte y seguridad las 24 horas del día.
- Un 40% de empresas peruanas utiliza tecnología en la nube.



Resultados deseados

- Automatización de procesos.
- Seguridad y escalabilidad.
- Soporte continuo y capacitación.
- Reducción de costos.
- Empresas pueden reducir sus costos en un 30% al usar soluciones de Cloud Computing.



Necesidades en Administración de la Nube

Contar con profesionales especialistas en la Nube no solo conlleva las típicas consideraciones de planillas, seguros, vacaciones, ceses, entre otros; sino sobre todo la **constante necesidad de inversión** para que el personal **esté siempre preparado y formado** en plataformas que evolucionan día a día. Por tanto es necesario que el personal dedique gran parte de su jornada laboral en estar al día de todas las novedades y en averiguar cómo impactan en su caso, por lo que, para una empresa en la que el Cloud no es su negocio, todo ello supone un costo elevado y difícil de sostener.



AdCloud

Innovación y automatización a la velocidad de la nube

Costos controlados y escalabilidad

- Acceso a un marco de gestión de servicios de nube que controla los gastos y administra la demanda frente a los retos de negocios.
- Adaptación al presupuesto disponible para la creación de nuevas soluciones.

Implementación segura y soporte confiable

- Capacidad de diseñar soluciones innovadoras en la Nube.
- Despliegues de nuevas soluciones de forma rápida y segura a través de la automatización.
- Administración y soporte 24x7x365 sobre la nube.

Maximizar los beneficios de la Nube

- Automatización de actividades operativas.
- Proponer mejoras en las soluciones implementadas aprovechando las nuevas capacidades de la nube.

Innovando a la velocidad de la nube con un servicio de administración, soporte y despliegue a la medida, automatizando la gestión empresarial para crecer y competir en el mercado.

AdCloud

ADCLOUD es nuestro marco de trabajo orientado a simplificar el viaje a la nube de nuestros clientes..

Asesoría técnica y de negocio para evaluar a los potenciales proveedores de Cloud en base a las necesidades del cliente.

- Ejecución de tareas operativas & administrativas
- Soporte correctivo para incidentes (24x7).
- Brindar entrenamientos técnicos
- Análisis y recomendaciones uso/consumo de la Nube.
- Análisis y ejecución para modernización de aplicaciones/servicios.



- Identificación y evaluación de aplicaciones e infraestructuras para llevarlas a la Nube.
- Definición de la estrategia de migración.
- Planificación de costos y tiempos de migración.

- Aprovisionamiento de infraestructura en la Nube.
- Migración de infraestructura y aplicaciones hacia la Nube.
- Migración y/o Modernización de Aplicaciones hacia esquemas PaaS

Equipo de Trabajo

- Responsable del servicio brindado por G&S.
- Responsable de coordinar directamente con el Cliente la asignación de los consultores de G&S para la ejecución del Servicio.
- Responsable del seguimiento y control del servicio.
- Responsable de entrega de reportes de requerimientos/control de horas, consumo de MS Azure.



Cloud Service
Manager

Cloud Team



Equipo de consultores responsables de la ejecución de las actividades técnicas del Cloud Services Management.

(*) Asignación a demanda en base al tipo de requerimiento.

Horarios de Trabajo para Cloud Team

Nuevos Requerimientos

Recepción de Requerimientos:

Lunes a Viernes de 9:00 am. a 06:00 pm.

Asignación de Personal :

Lunes a Viernes de 9:00 am. a 06:00 pm. / o en caso implique cambios en entorno de producción las actividades se podrán programar en horario fuera de oficina.

Nota: Para los requerimientos relacionados a ambientes no productivos, sí en caso se requiera ejecutar requerimientos fuera de horario de oficina, tendrán un factor de conversión de 1.5 horas por cada hora ejecutada.

Atención de Incidencias

Recepción de Incidentes:

Lunes a domingo en esquema de 24 x 7

Asignación de Personal para Soporte Reactivo:

Lunes a domingo en esquema de 24 x 7

SLAs para Nuevos Requerimientos

Requerimiento	Tiempo Máximo de Inicio de Atención
Configuraciones en Servidores Virtuales/Contenedores	01 día
Configuraciones de Subsistemas (PaaS)	01 día
Restauración de Backup	01 día
Cambios en entorno de producción en horario fuera de oficina.	02 días
Asignación de Personal Técnico (presencial o remoto) para actividades específicas	02 días

Importante:

- El tiempo de inicio será calculado desde el momento en que se realiza la solicitud formal del requerimiento por parte del personal autorizado del cliente.
- Los tiempos indicados consideran días efectivos.

SLAs para Atención de Incidentes

N°	Nivel de Incidente	Descripción	Consideraciones para el Cambio de Criticidad	Tiempo de atención máxima	Tiempo de respuesta
1	Crítico	El servicio presenta caída o existe degradación significativa y genera un alto impacto en la continuidad de la operatividad del negocio y así mismo afecta a una mayoría o a todos los usuarios.	La criticidad cambia a Media cuando se logre estabilizar el servicio y solo afecta a un grupo reducido de usuarios.	Hasta en 02 horas	30 minutos
2	Medio	El servicio presenta degradación moderada sin embargo el servicio sigue operativo. El impacto afecta a solo un grupo de usuarios o componentes del servicio.	La criticidad cambio a Baja cuando el servicio se encuentre funcionando al 100%	Hasta en 24 horas	60 minutos
3	Bajo	El servicio presenta degradación mínima sin embargo el servicio sigue operativo. El impacto afecta a solo un grupo reducido de usuarios.	La criticidad se mantiene en Baja al cierre del servicio.	Hasta en 48 horas	120 minutos

Consideraciones sobre los SLAs:

- El tiempo de respuesta se refiere al tiempo que tiene el Cloud Service Manager de G&S para poder asignar a un consultor una vez reportado el incidente.
- El tiempo de atención máximo se refiere al tiempo máximo en el que un consultor de G&S es asignado y se encuentra revisando la incidencia. El tiempo se calculará posterior al tiempo de respuesta por parte del Cloud Service Manager.
- Las atenciones On Site serán por un mínimo de 04 horas y las atenciones Remotas de 01 hora.
- Puede ser necesario que el Cloud Service Manager reduzca el nivel de criticidad sí El Cliente no puede brindar recursos o respuestas adecuadas que nos permitan continuar con el trabajo de Resolución de Incidentes.
- En caso exista fuerzas mayores y razones fortuitas (accidentes, huelgas u otros) que impidan a G&S realizar sus actividades, el tiempo de atención podrá ser mayor a las indicadas en los SLAs.
- Sí por alguna razón no se logra contactar con el Cloud Service Manager de G&S, se deberá escalar la comunicación con otros representantes de G&S en base al cuadro mostrado en la siguiente lámina.

Datos de contacto para escalamiento

N°	Rol	Contacto
1	Cloud Service Manager	Nombre: Gabriel Quiroz Celular: 994665976 Correo: gabriel.quiroz@gestionysistemas.com
2	Gerente de Línea – Cloud Services & Infrastructure	Nombre: José Cueva Celular: 986259726 Correo: jose.cueva@gestionysistemas.com
3	Gerente Comercial	Nombre: Daniel Ramirez Celular: 986259760 Correo: daniel.ramirez@gestionysistemas.com
4	Gerencia General	Nombre: Javier Gonzales Celular: 989049333 Correo: javier.gonzales@gestionysistemas.com

Consideraciones sobre la Operación de Servicios en Nube

1. Como parte del inicio del servicio, se deberá realizar una adecuación de procesos, procedimientos, niveles de atención, formatos, restricciones, definición de listado de aplicaciones (con nivel de criticidad) y otros requeridos para la correcta ejecución del servicio.
2. Las actividades realizadas por el Cloud Team serán realizados de forma remota.
3. Para el monitoreo de los servicios desplegados en Nube y la programación de las tareas de respaldo (Backup) se utilizarán las herramientas disponibles en las Plataforma Cloud o mediante las herramientas que hoy posee el Cliente.
4. Para la Gestión de Incidentes, en caso el problema se encuentre relacionado con los servicios/aplicaciones, de los distintos Fabricantes o Proveedores, desplegados/implementados en las Plataformas de Cloud se escalará directamente a los Fabricantes/Proveedores, en base a los esquemas de soporte (SLAs) que tenga contratado El Cliente. El Soporte de G&S será solo sobre las Plataformas de Cloud (Infraestructura).

Exclusiones

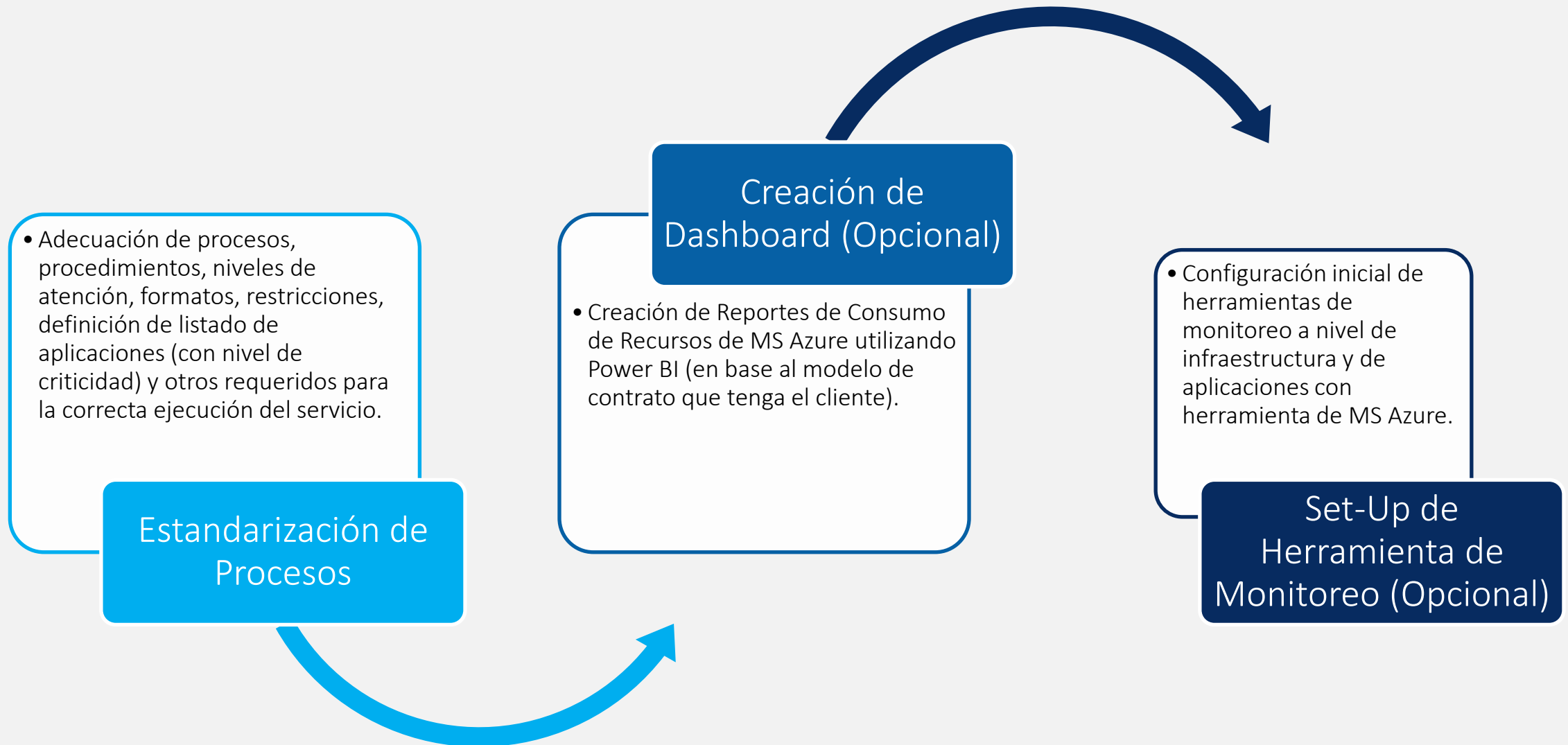
- No se está considerando como parte del servicio la asignación de personal fuera del horario de oficina para el monitoreo 24x7 (se asume que el Cliente cuenta con una Central de Monitoreo).
- Instalación y configuración de software/servicios de terceros distintos al Sistema Operativo y/o sus componentes.
- Soporte a Servicios/Aplicaciones de Terceros.
- Garantía por fallas directas de las Plataformas Cloud.
- Los trabajos serán realizados de forma remota. En caso se solicite realizar trabajos in-situ, los tiempos indicados en los SLAs no se podrán garantizar.

A dark blue background featuring a faint image of two hands holding a glowing cloud. The cloud has a white outline and a yellow glow. The hands are positioned as if presenting the cloud.

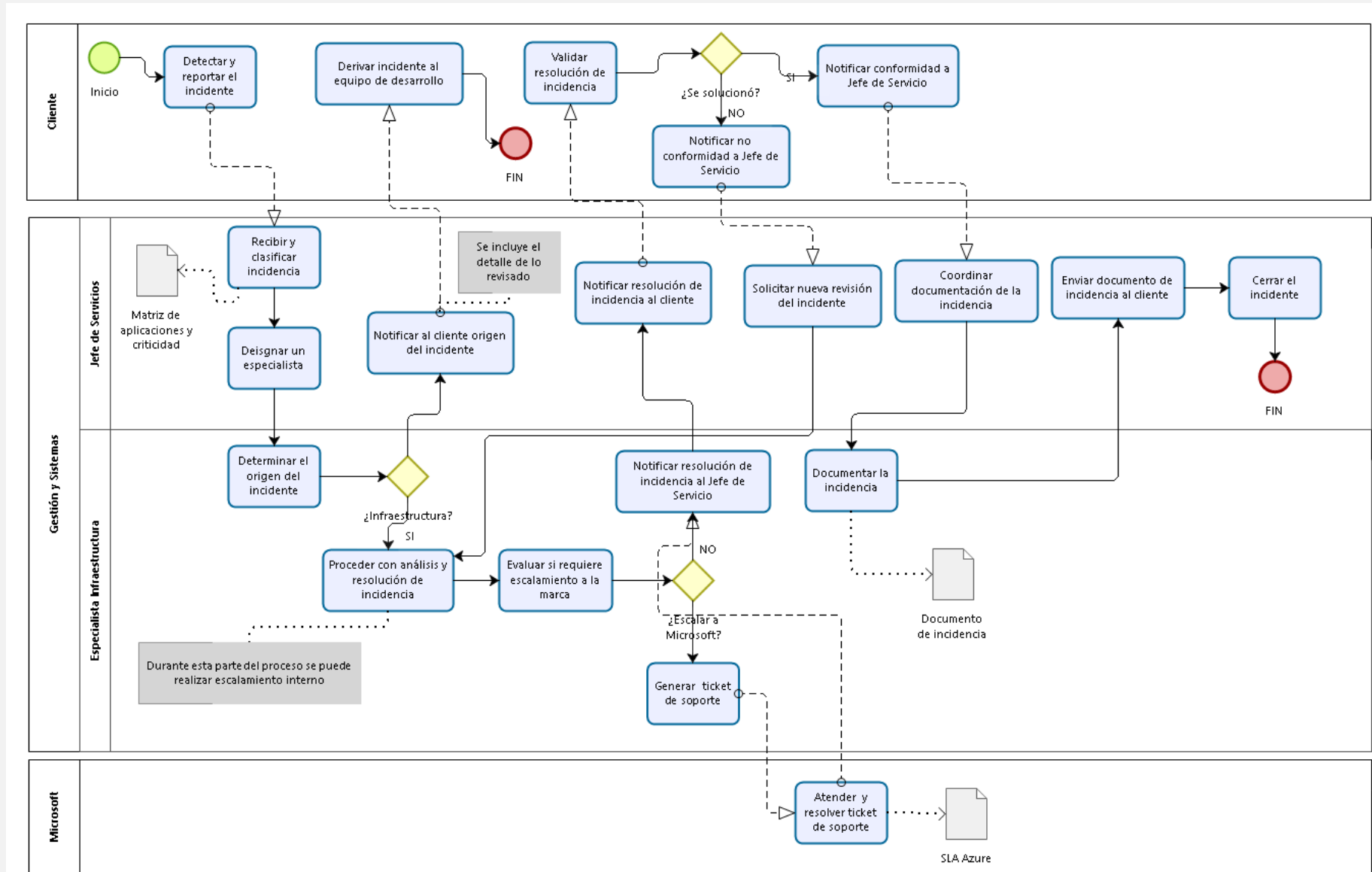
AdCloud

Descripción de Procesos

On-boarding del Servicio (Fase 0)



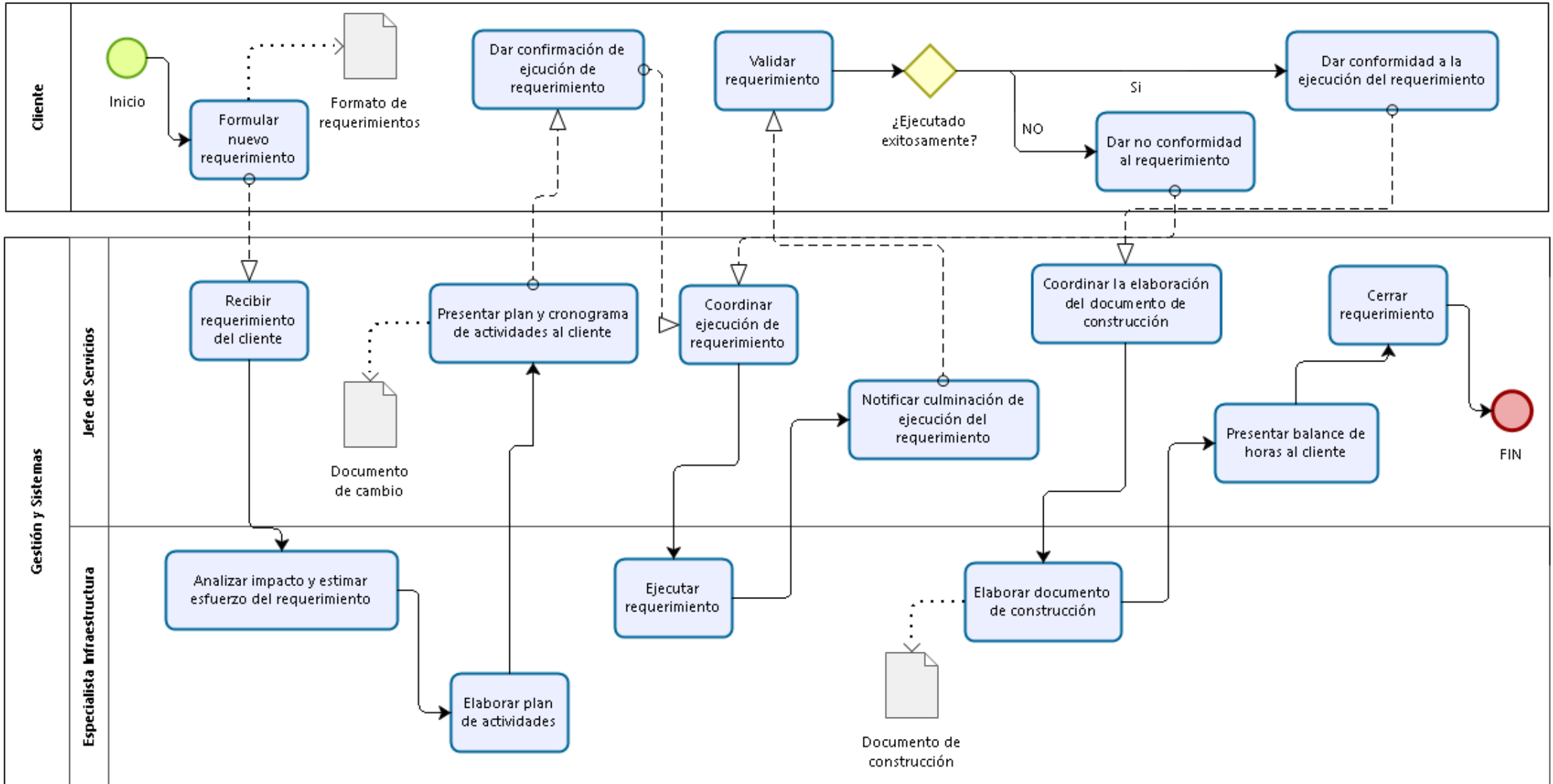
1. Proceso de Atención de Incidencias



1. Proceso de Atención de Incidencias (continuación)

- Durante el on-boarding del servicio se generará un listado de todas las aplicaciones a administrar y en conjunto con el cliente se establecerán los niveles de prioridad por cada aplicación. Asimismo, el cliente deberá facilitar documentación técnica relacionada a la arquitectura de cada una de las aplicaciones que se encuentren en su nube.
- Las incidencias deberán ser reportadas por teléfono y por correo. Todas las incidencias deberán contar con un mínimo de información requerida por los especialistas para poder resolver la incidencia.
- Si en caso una incidencia tuviera que ser revisada por la marca, G&S se hará responsable de generar el ticket de soporte y participará activamente en la resolución del mismo. Se debe considerar que la marca puede tener un SLA distinto al provisto por este servicio puesto que está fuera del ámbito del mismo. Sin embargo, se utilizarán todos los mecanismos necesarios para acelerar la resolución de la incidencia.
- Los Consultores de G&S revisarán periódicamente el historial de incidencias atendidas para analizar y buscar la posible causa raíz del problema. Asimismo, proponer medidas correctivas o mejoras para así evitar futuras incidencias de la misma naturaleza.

2. Proceso de Atención de Requerimientos



2. Proceso de Atención de Requerimientos (continuación)

- Durante el on-boarding del servicio se le indicará al cliente el formato necesario para poder generar un requerimiento.
- Los Consultores de G&S evaluarán el impacto del cambio o modificación sobre la infraestructura actual. También, elaborarán el plan de actividades. Por otro lado, los arquitectos de G&S revisarán el requerimiento y la naturaleza del mismo con el fin de poder detectar mejoras o sugerir cambios para beneficio del cliente.
- El esfuerzo realizado durante la ejecución de estas actividades (con previa autorización por parte del Cliente) será descontado de la bolsa de horas contratadas.

Gracias!