



odm.es

Servicios gestionados ODM Cloud

Libera la carga de tu personal de IT

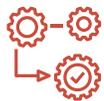


ODM Cloud es un servicio de soporte de ayuda técnica y administrativa orientada al personal de IT con capacidad en modalidad 24/7 sobre la utilización de los productos Microsoft contratados, más allá de los escenarios tradicionales de incidencias. **La finalidad es aumentar la eficiencia del personal de IT**, acelerando la resolución de solicitudes a la par que se disminuyen los tiempos de gestión

Beneficios CLAVE



Aumento del valor y eficacia del personal de IT



Automatización de los procesos tecnológicos



Control presupuestario de IT (ahorro tiempo y dinero)



Mayor competitividad y eficiencia empresarial



Ayuda a prestar un mejor servicio al cliente final



Aumento del ROI en inversión tecnológica



Garantía y acompañamiento por un proveedor de referencia

¿Qué incluye?



Ayuda sobre suscripciones, licenciamiento y facturación en favor de una correcta gestión de CSP



Ayuda técnica sobre incidencias originadas por servicios Cloud Microsoft contratados (M365 y Azure)

Se establecen los siguientes horarios en cada uno de los servicios de ODM Cloud:

TIPO DE SOPORTE	HORARIO DE SOPORTE	
	HORARIO DE NEGOCIO	HORARIO EXTENDIDO
Licenciamiento & Facturación	SÍ	N/A
Soporte	SÍ	OPCIONAL (24x7)

Con el objetivo de ofrecer soluciones ajustadas a problemas concretos, la modalidad 24/7/365, opcional, dará respuesta a la incidencia siguiendo un nivel de severidad y categorización:

SEVERIDAD	INCIDENCIA	RESPUESTA INICIAL
Crítica	<ul style="list-style-type: none">• Servicios no accesibles o funcionales. Servicios de producción, operaciones o despliegue afectados o impactan en entornos de producción/ rentabilidad.• El problema afecta a múltiples usuarios o servicios.	1 Hora
Alta	<ul style="list-style-type: none">• Los servicios son funcionales, pero en modo degradado.• La situación tiene un impacto moderado en procesos de negocio, y es posible abordarla en horario de negocio.• Un único usuario, cliente o servicio	2 Horas
Baja	<ul style="list-style-type: none">• La situación tiene un impacto bajo en el negocio.• El problema es importante pero no tiene un impacto significativo en los servicios o productividad del cliente. Un único usuario experimenta una afectación parcial, pero existe una alternativa aceptable.	4 Horas

Productos y tecnologías soportadas

SERVICIOS	TECNOLOGÍAS / PRODUCTOS
Soporte M365	<ul style="list-style-type: none">• Exchange Online, Microsoft Teams, SharePoint Online, OneDrive for Business, Cloud PBX, servicio SSO, Cloud App Security, Office 365 ATP, Intune, Azure APT, Microsoft Information Protection, Azure Active Directory Premium y Microsoft Defender ATP.
Soporte Azure	<ul style="list-style-type: none">• Maquinas Virtuales, Redes, Almacenamiento, Monitorización, Backup, Seguridad, Gobierno, SQL Database, Windows Virtual Desktop, Gestión de Identidades, etc...

ODM como único interlocutor

Se asignará la figura de un Supervisor de Servicio, a cada cliente para el escalado y seguimiento del servicio dentro de una modalidad de soporte diseñado para facilitar la gestión de la IT de las organizaciones que se encuentran ante un entorno emergente y necesitan un apoyo de confianza.

ODM es, en este caso, único interlocutor de cada una de las incidencias técnicas o, bien, colaborará con terceros nominados por el cliente. El único objetivo es evitar posibles brechas en las gestiones de incidencias y facilitar la vida al cliente.

Nuestro Equipo

En servicios gestionados contamos con **personal altamente cualificado** en las soluciones Cloud de Microsoft .



¿Cómo lo hacemos?

El equipo de ODM esta cualificado para participar en el diseño e implementación de arquitecturas orientadas a mejorar la eficacia del software del cliente.

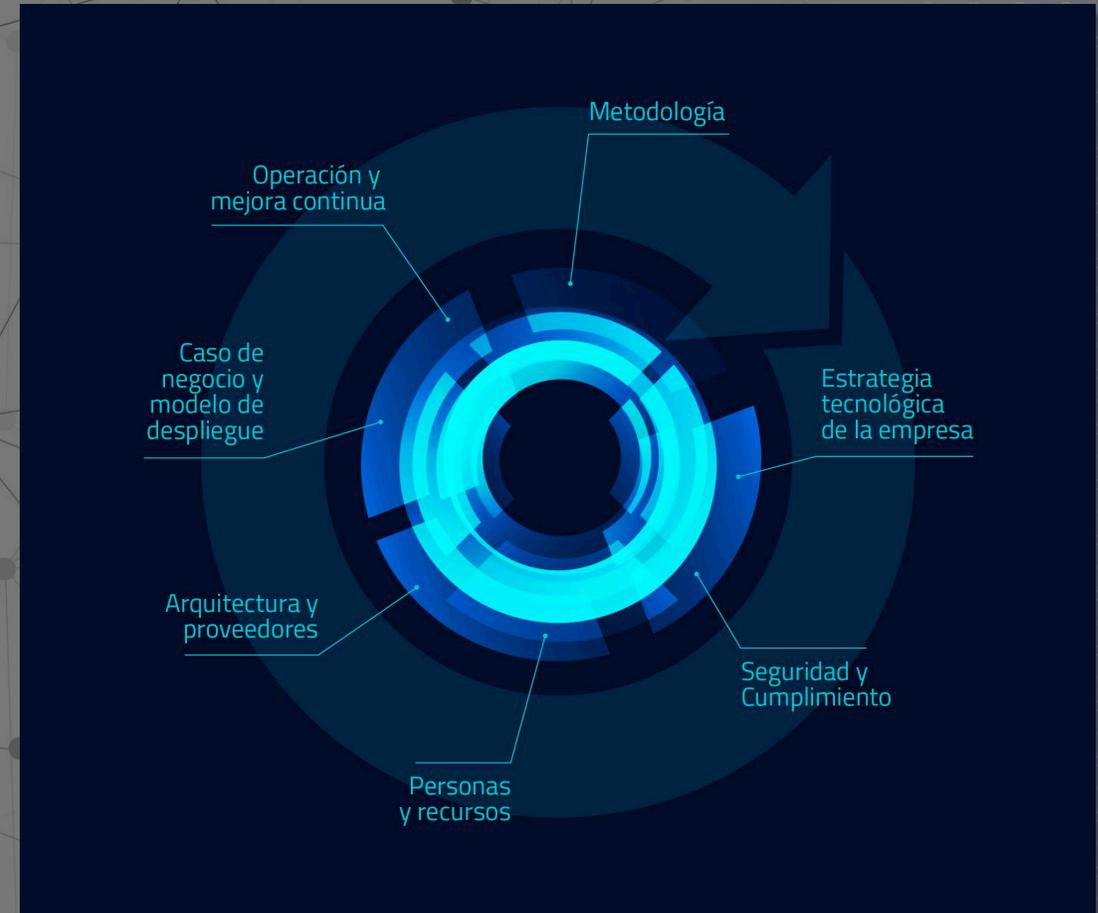
La figura del arquitecto, que trabaja en una relación muy cercana con los equipos de desarrollo, es clave a la hora de conseguir un servicio robusto.

Microsoft nos ofrece muchas posibilidades para llevar a cabo este objetivo.

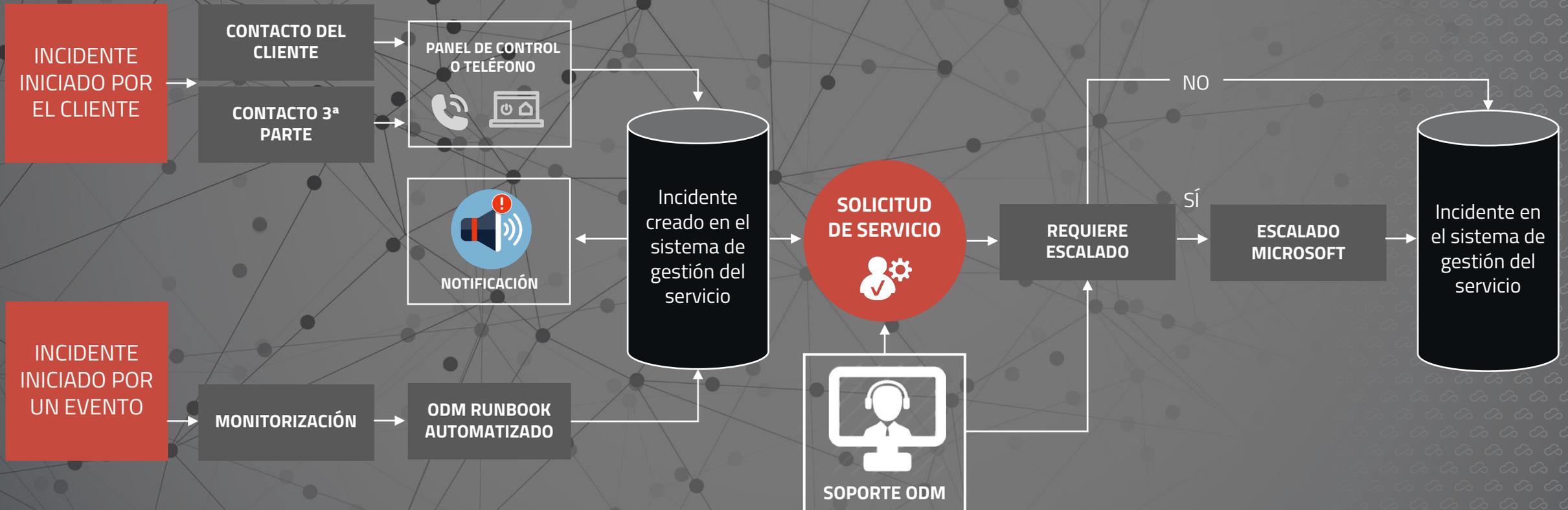
Enfoque metodológico

Uno de los factores clave a la hora de afrontar un nuevo servicio es **disponer de métodos contrastados que garanticen el éxito de los proyectos**. El modelo de metodología nos ayuda a entender al cliente y es considerado como un proceso de mejora continua transversal.

ODM aplica metodologías propias para la prestación del servicio y su implantación, desarrollando diferentes etapas durante el ciclo de vida del cliente.



Proceso de gestión y resolución de incidencias





Gracias.

ODM
CLOUDEST





odm.es

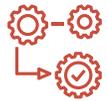
Servicios gestionados ODM CloudER

Convierte tu IT en una nueva oportunidad de negocio



CloudER. El equipo técnico de **ODM** se encarga de administrar en nombre del cliente los servicios Cloud de Microsoft contratados, proporcionando una administración delegada y una asistencia técnica adicional al mantenimiento de los servicios y a las incidencias originadas por los productos contratados. Un servicio orientado al personal de IT y usuarios administradores **con el fin de aumentar la flexibilidad de la compañía y disminuir el coste operativo** a través de un alineamiento entre necesidades, personas, procesos y tecnología que responde a los objetivos específicos de cada organización.

Beneficios CLAVE



Aumenta la madurez en los procesos operativos de IT



Optimiza el presupuesto destinado al área



Mayor dedicación a la gestión empresarial



Crea una ventaja competitiva sobre la competencia



Minimización de riesgos y mayor seguridad



Flexibilidad en el servicio: programados, preventivos y proactivos



Aumento del ROI en inversión tecnológica



Garantía y acompañamiento por un proveedor de referencia

¿Qué incluye?



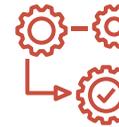
Ayuda sobre suscripciones, licenciamiento y facturación en favor de una correcta gestión de CSP



Ayuda técnica sobre incidencias originadas por servicios Cloud Microsoft contratados (Microsoft 365 y Azure)



Administración y soporte sobre la utilización de los productos Microsoft, incluyendo asistencia directa



Asesoramiento de Arquitectura

Se establecen los siguientes horarios en cada uno de los servicios de ODM CloudER:

TIPO DE SOPORTE	HORARIO DE SOPORTE	
	HORARIO DE NEGOCIO	HORARIO EXTENDIDO
Licenciamiento & Facturación	SÍ	N/A
Soporte, Administración Delegada y Asesoramiento	SÍ	OPCIONAL (24x7)

Con el objetivo de ofrecer soluciones ajustadas a problemas concretos, la modalidad 24/7/365 opcional, dará respuesta a la incidencia siguiendo un nivel de severidad y categorización:

SEVERIDAD	INCIDENCIA	RESPUESTA INICIAL
Crítica	<ul style="list-style-type: none">• Servicios no accesibles o funcionales. Servicios de producción, operaciones o despliegue afectados o impactan en entornos de producción/ rentabilidad.• El problema afecta a múltiples usuarios o servicios.	1 Hora
Alta	<ul style="list-style-type: none">• Los servicios son funcionales, pero en modo degradado.• La situación tiene un impacto moderado en procesos de negocio, y es posible abordarla en horario de negocio.• Un único usuario, cliente o servicio	2 Horas
Baja	<ul style="list-style-type: none">• La situación tiene un impacto bajo en el negocio.• El problema es importante pero no tiene un impacto significativo en los servicios o productividad del cliente. Un único usuario experimenta una afectación parcial, pero existe una alternativa aceptable.	4 Horas

Productos y tecnologías soportadas

SERVICIOS	TECNOLOGÍAS / PRODUCTOS
Soporte y administración M365	<ul style="list-style-type: none">• Exchange Online, Microsoft Teams, SharePoint Online, OneDrive for Business, Cloud PBX, servicio SSO, Cloud App Security, Office 365 ATP, Intune, Azure APT, Microsoft Information Protection, Azure Active Directory Premium y Microsoft Defender ATP.
Soporte y administración Azure	<ul style="list-style-type: none">• Maquinas Virtuales, Redes, Almacenamiento, Monitorización, Backup, Seguridad, Gobierno, SQL Database, Windows Virtual Desktop, Gestión de Identidades, etc...• Recomendaciones de arquitectura, monitorización, ayuda a la configuración, implementación, gestión del cambio del entorno, revisión mensual de la cuenta, apoyo al portal y otros servicios complementarios como diseño detallado de la solución, asistencia en migración y servicios profesionales,

ODM como único interlocutor

Se asignará la figura de un Supervisor de Servicio, a cada cliente para el escalado y seguimiento del servicio dentro de una modalidad de soporte diseñado para facilitar la gestión de la IT de las organizaciones que se encuentran ante un entorno emergente y necesitan un apoyo de confianza.

ODM es, en este caso, único interlocutor de cada una de las incidencias técnicas o, bien, colaborará con terceros nominados por el cliente. El único objetivo es evitar posibles brechas en las gestiones de incidencias y facilitar la vida al cliente.

Nuestro Equipo

En servicios gestionados contamos con **personal altamente cualificado** en las soluciones Cloud de Microsoft .



¿Cómo lo hacemos?

El equipo de ODM está cualificado para participar en el diseño e implementación de arquitecturas orientadas a mejorar la eficacia del software del cliente.

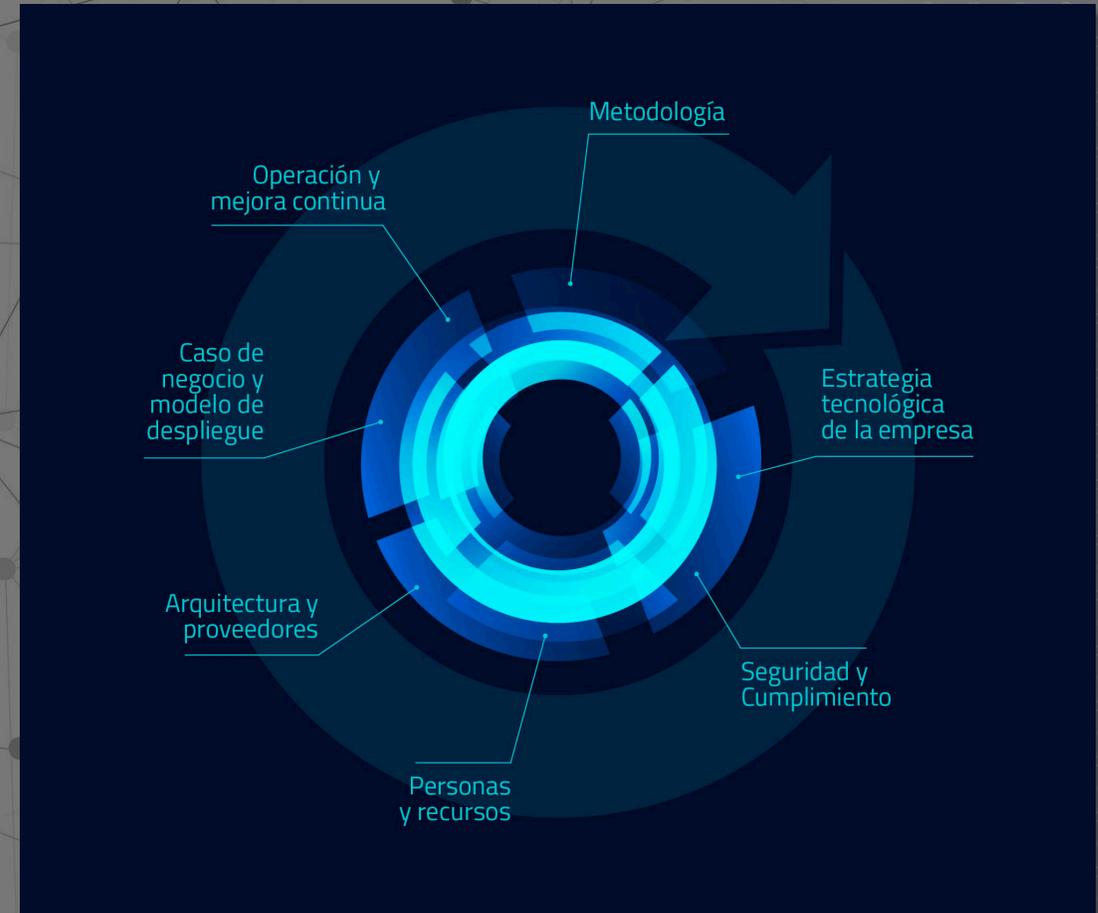
La figura del arquitecto, que trabaja en una relación muy cercana con los equipos de desarrollo, es clave a la hora de conseguir un servicio robusto.

Microsoft nos ofrece muchas posibilidades para llevar a cabo este objetivo.

Enfoque metodológico

Uno de los factores clave a la hora de afrontar un nuevo servicio es **disponer de métodos contrastados que garanticen el éxito de los proyectos**. El modelo de metodología nos ayuda a entender al cliente y es considerado como un proceso de mejora continua transversal.

ODM aplica metodologías propias para la prestación del servicio y su implantación, desarrollando diferentes etapas durante el ciclo de vida del cliente.

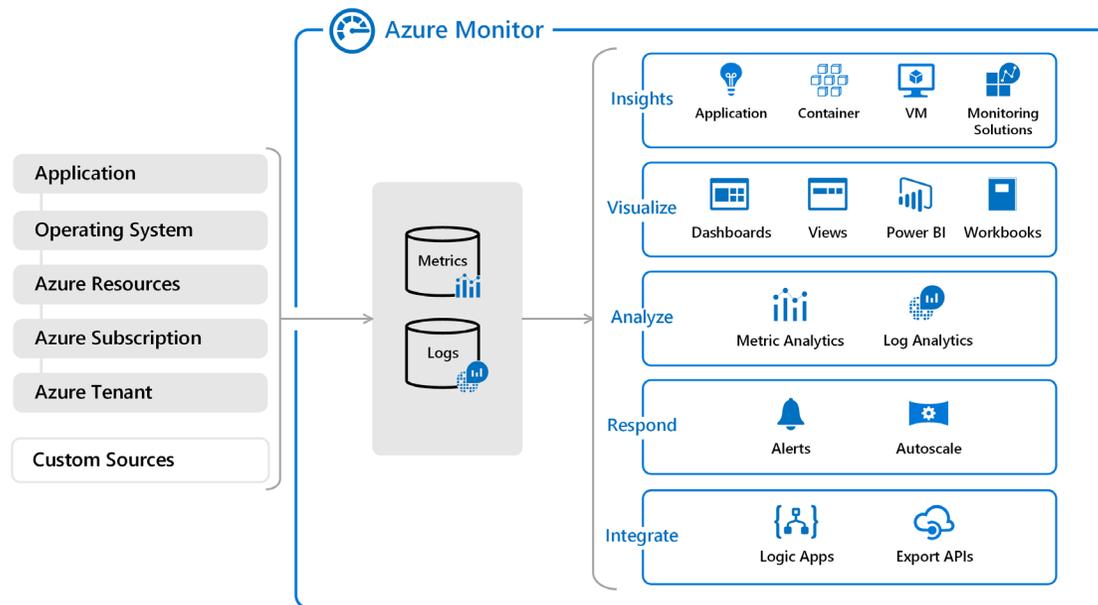


Proceso de gestión y resolución de incidencias



Azure Monitor

Nuestro sistema de monitorización se integra con el servicio propio de Azure para aprovecharnos de sus ventajas



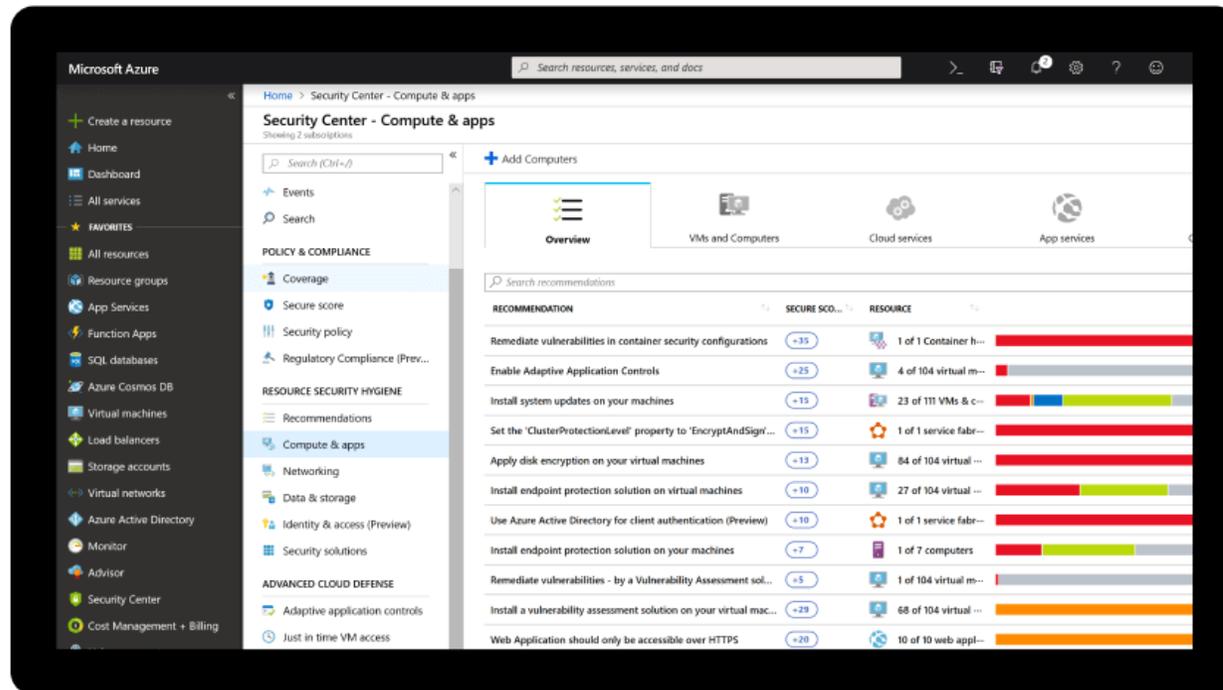
Funcionamiento de Azure Monitor

Azure Monitor recopila telemetría de supervisión de diversas fuentes de entornos locales y de Azure. Las herramientas de administración, como las de Azure Security Center y Azure Automation, también insertan datos de registro en Azure Monitor.

El servicio agrega y almacena esta telemetría en un almacén de datos de registro que está optimizado para el costo y el rendimiento. Analice los datos, configure alertas, obtenga vistas completas de sus aplicaciones y use conclusiones controladas por el aprendizaje automático para identificar y resolver problemas rápidamente.

Azure Security Center

El centro de seguridad de **Azure** nos permite **tener una visión detallada del nivel de protección** de nuestra infraestructura.





Gracias.

ODM
CLOUDEST





odm.es

Servicios gestionados ODM **CloudEST**

La IT que aumenta tu valor diferencial

CloudEST ofrece un **servicio de autor concebido y diseñado para poner al alcance de nuestros clientes toda la capacidad técnica del equipo de ODM**, adaptable a las necesidades cambiantes en cada momento y en una modalidad de pago por uso.

Una solución que **combina la administración delegada y el soporte técnico** poniendo al servicio de las compañías todo el conocimiento y la experiencia de IT de ODM.

Beneficios CLAVE



Aumenta tu valor diferencial respecto de la competencia



Dedicación exclusiva a la gestión empresarial



Delega tu IT en un experto proactivo en la gestión



Aumento del ROI en inversión tecnológica



Mayor competitividad y eficiencia empresarial



Incrementa la calidad de tus sistemas internos



Perfección del servicio al cliente final



Garantía y acompañamiento por un proveedor de referencia

¿Qué incluye?



Soporte técnico sobre cualquiera de las tecnologías incluidas



Administración delegada a discreción, sobre servicios específicos o todo el entorno



Asesoramiento y dirección de arquitectura



Opción de ayuda al usuario final sobre la utilización de productos Microsoft contratados

Se establecen los siguientes horarios en cada uno de los servicios de CloudEST:

TIPO DE SOPORTE	HORARIO DE SOPORTE	
	HORARIO DE NEGOCIO	HORARIO EXTENDIDO
Licenciamiento & Facturación	SÍ	N/A
Soporte, Administración Delegada y Asesoramiento	SÍ	OPCIONAL (24x7)
Soporte a Usuario Final (Opcional)	SÍ	N/A

Con el objetivo de ofrecer soluciones ajustadas a problemas concretos, la modalidad 24/7/365, opcional, dará respuesta a la incidencia siguiendo un nivel de severidad y categorización:

SEVERIDAD	INCIDENCIA	RESPUESTA INICIAL
Crítica	<ul style="list-style-type: none">• Servicios no accesibles o funcionales. Servicios de producción, operaciones o despliegue afectados o impactan en entornos de producción/ rentabilidad.• El problema afecta a múltiples usuarios o servicios.	1 Hora
Alta	<ul style="list-style-type: none">• Los servicios son funcionales, pero en modo degradado.• La situación tiene un impacto moderado en procesos de negocio, y es posible abordarla en horario de negocio.• Un único usuario, cliente o servicio	2 Horas
Baja	<ul style="list-style-type: none">• La situación tiene un impacto bajo en el negocio.• El problema es importante pero no tiene un impacto significativo en los servicios o productividad del cliente. Un único usuario experimenta una afectación parcial, pero existe una alternativa aceptable.	4 Horas

Productos y tecnologías soportadas

SERVICIO	TECNOLOGÍAS/PRODUCTOS
Infraestructura	Active Directory, Windows Server, Servicios de red (DNS, DHCP y FTPS), certificados – PKI, servidor de archivos (DFS), storage spaces, federaciones (AD FS, WAP), SQL, PowerShell, alta disponibilidad (NBL), escritorio remoto (VDI), migración – consolidación de directorio activo ADMT, servicio de cifrado de datos (bitlocker, MBAM), acceso remoto/control de acceso, Direct Access (WAP, RADIUS – NPS, Forefront – TMG), servicio de mantenimiento de actualizaciones, Internet Information Server, System Center (SCCM, SCOM, SCDPM, Exchange Server, SharePoint, Office Web Apps, Virtualización Hyper-V, Backup (WSBackup, Veritas, Azure, StorSimple, etc.
Monitorización	En modo PaaS
Soporte del Sistema Operativo	Windows Server / Linux
Antivirus y copias de seguridad	Antivirus, Azure File Backup e Image Backup
Servicios	Recomendaciones de arquitectura, monitorización Azure, ayuda a la configuración de Azure, soporte sistema operativo, gestión del cambio del entorno, revisión mensual de la cuenta, respuesta a incidentes, apoyo al portal de Azure, runbook, supervisor técnico.
Soporte y administración M365	Exchange Online, Microsoft Teams, SharePoint Online, OneDrive for Business, Cloud PBX, servicio SSO, Cloud App Security, Office 365 ATP, Intune, Azure APT, Microsoft Information Protection, Azure Active Directory Premium y Microsoft Defender ATP.
Soporte y administración Azure	Redes, almacenamiento, administración del portal, máquinas virtuales, middleware, bases de datos (IaaS y PaaS)
Soporte usuario final (Opcional)	Soporte a incidencias de Sistema Operativo y aplicaciones microinformáticas de Microsoft

ODM como único interlocutor

Se asignará la figura de un Supervisor de Servicio, a cada cliente para el escalado y seguimiento del servicio dentro de una modalidad de soporte diseñado para facilitar la gestión de la IT de las organizaciones que se encuentran ante un entorno emergente y necesitan un apoyo de confianza.

ODM es, en este caso, único interlocutor de cada una de las incidencias técnicas o, bien, colaborará con terceros nominados por el cliente. El único objetivo es evitar posibles brechas en las gestiones de incidencias y facilitar la vida al cliente.

Nuestro Equipo

En servicios gestionados contamos con **personal altamente cualificado** en las soluciones Cloud de Microsoft .



¿Cómo lo hacemos?

El equipo de ODM esta cualificado para participar en el diseño e implementación de arquitecturas orientadas a mejorar la eficacia del software del cliente.

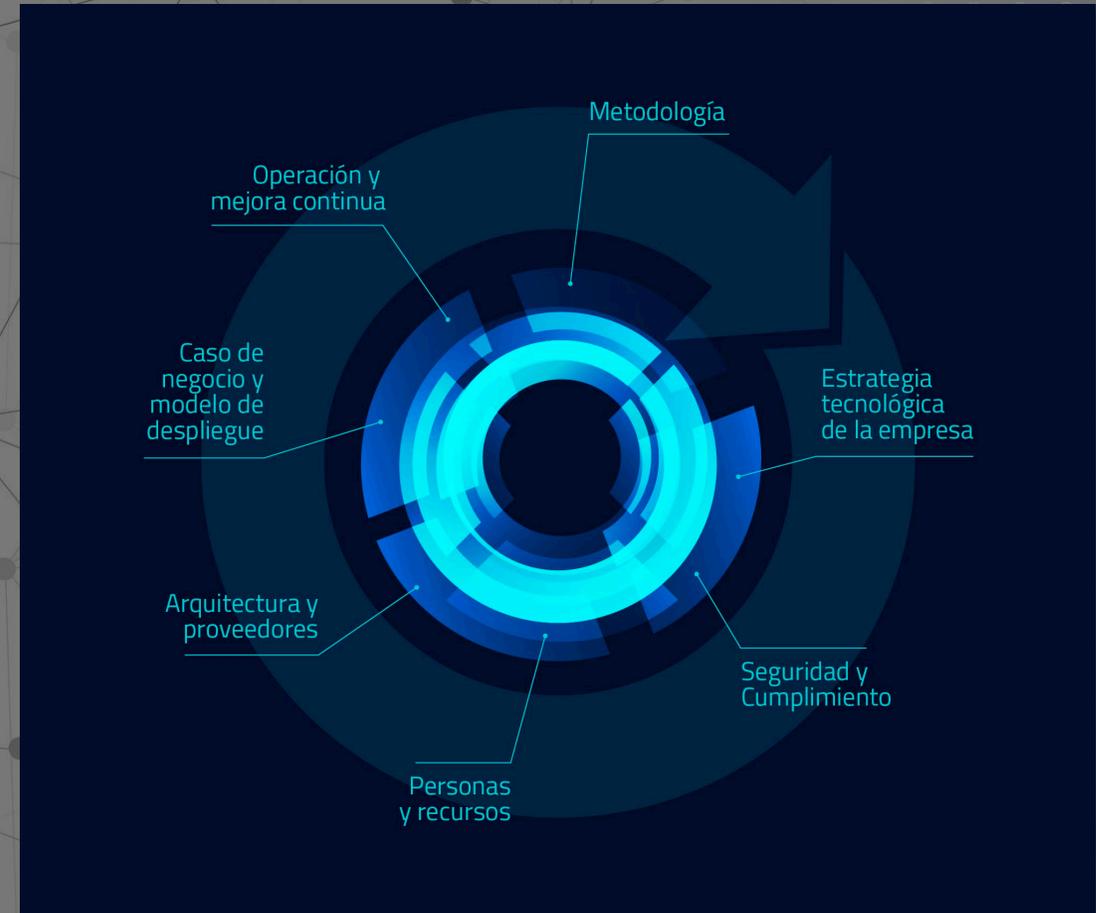
La figura del arquitecto, que trabaja en una relación muy cercana con los equipos de desarrollo, es clave a la hora de conseguir un servicio robusto.

Microsoft nos ofrece muchas posibilidades para llevar a cabo este objetivo.

Enfoque metodológico

Uno de los factores clave a la hora de afrontar un nuevo servicio es **disponer de métodos contrastados que garanticen el éxito de los proyectos**. El modelo de metodología nos ayuda a entender al cliente y es considerado como un proceso de mejora continua transversal.

ODM aplica metodologías propias para la prestación del servicio y su implantación, desarrollando diferentes etapas durante el ciclo de vida del cliente.

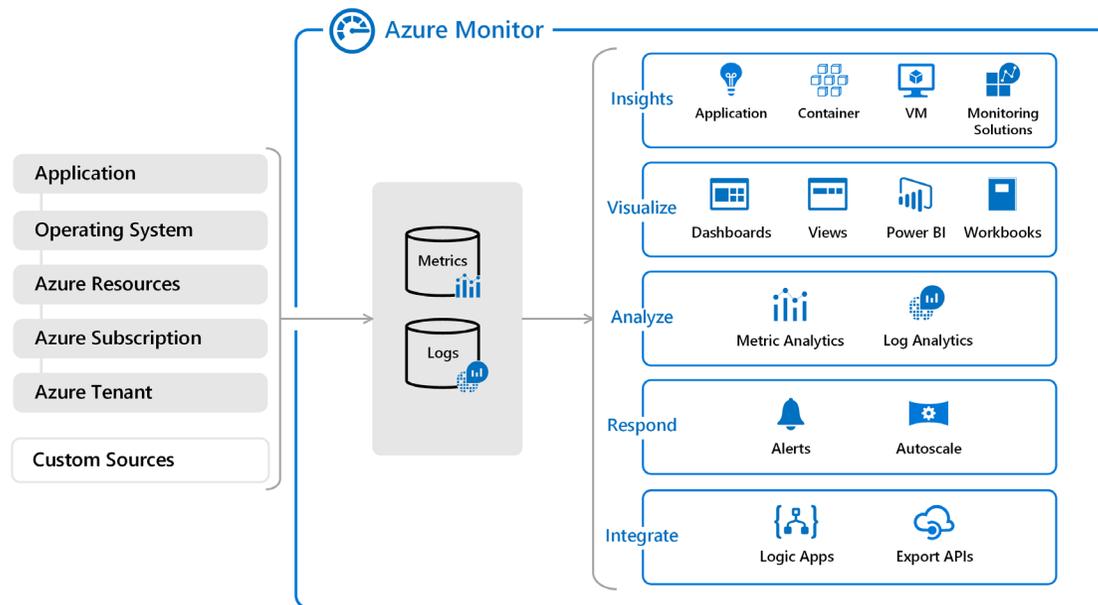


Proceso de gestión y resolución de incidencias



Azure Monitor

Nuestro sistema de monitorización se integra con el servicio propio de Azure para aprovecharnos de sus ventajas

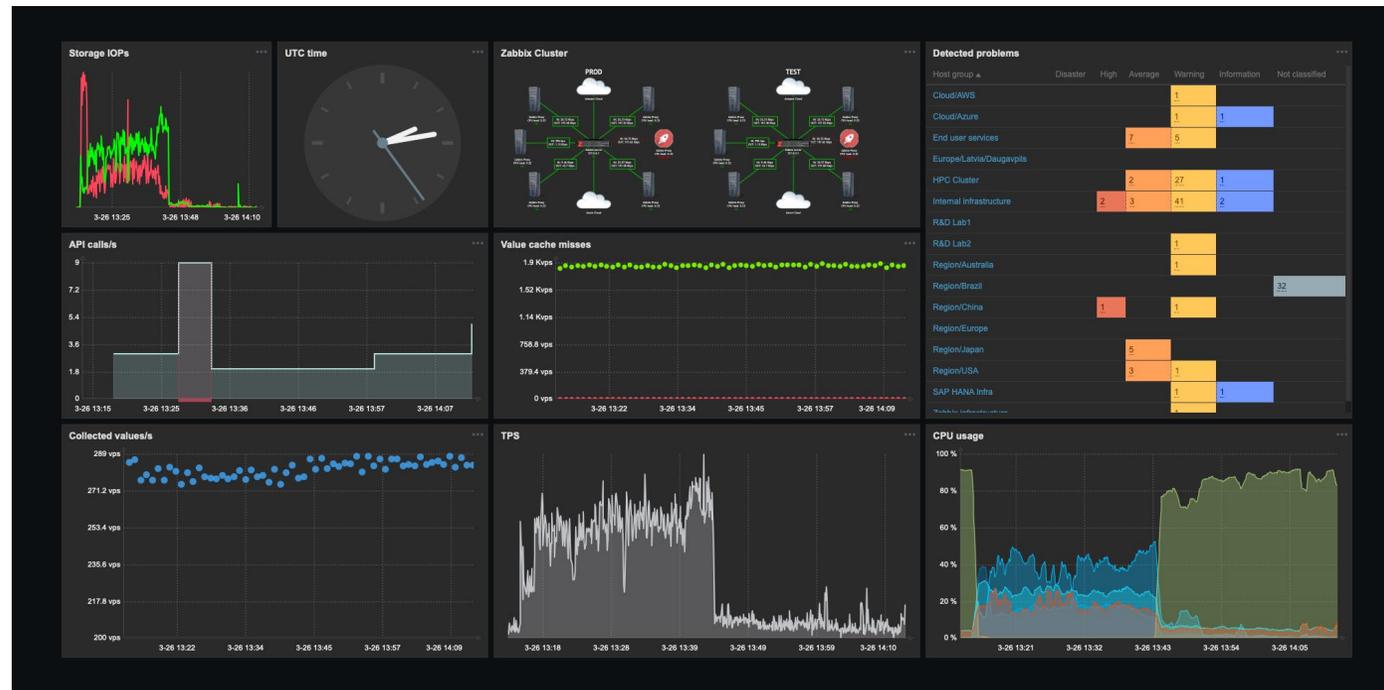


Funcionamiento de Azure Monitor

Azure Monitor recopila telemetría de supervisión de diversas fuentes de entornos locales y de Azure. Las herramientas de administración, como las de Azure Security Center y Azure Automation, también insertan datos de registro en Azure Monitor.

El servicio agrega y almacena esta telemetría en un almacén de datos de registro que está optimizado para el costo y el rendimiento. Analice los datos, configure alertas, obtenga vistas completas de sus aplicaciones y use conclusiones controladas por el aprendizaje automático para identificar y resolver problemas rápidamente.

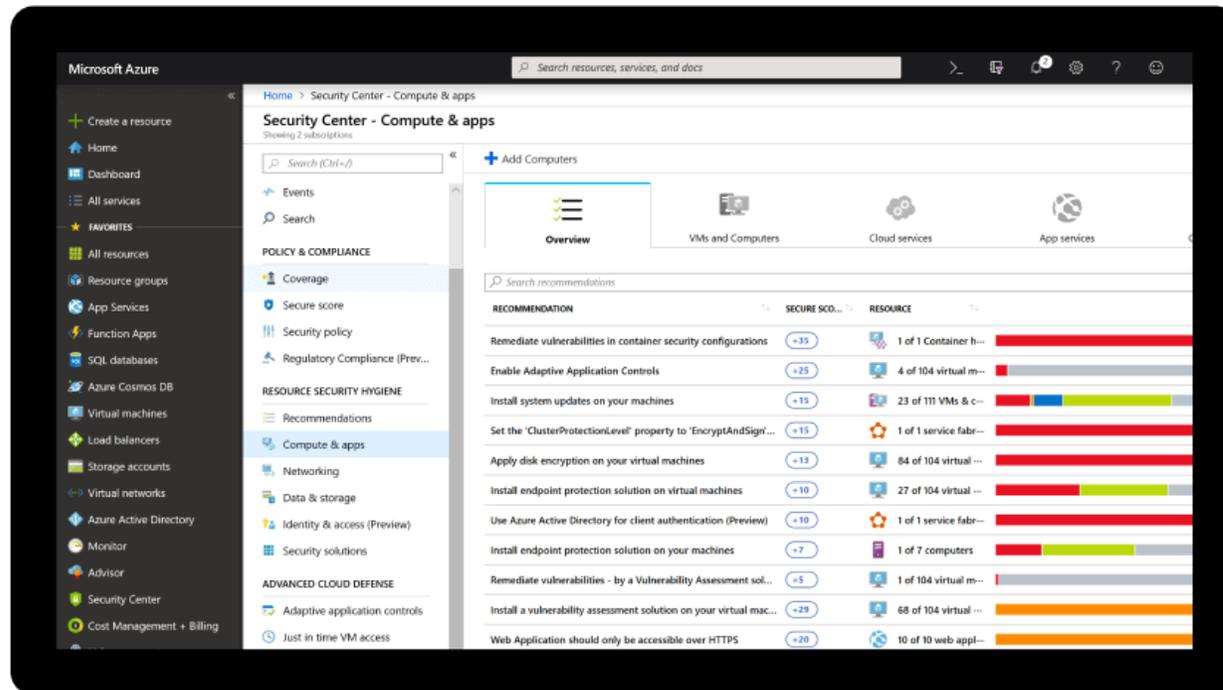
Dashboards personalizados



Nuestros clientes disponen de **cuadros de mando personalizados** donde pueden consultar el estado de su infraestructura en cualquier momento.

Azure Security Center

El centro de seguridad de Azure **nos permite tener una visión detallada del nivel de protección** de nuestra infraestructura.





Gracias.

ODM
CLOUDEST

