



PUIIG

TOKIOTA

Azure Cloud Managed Services

Renovación del servicio



V_1.0 Enero 2025

Enjoy the journey!

TOKIOTA

TOKIOTA

Enjoy the journey!

Somos una **compañía tecnológica especializada en Microsoft** que ayuda a las organizaciones a **mejorar a través de la innovación tecnológica**.

Aplicamos la tecnología de forma pragmática, siendo conscientes de que sólo aporta valor si contribuye a **generar ventajas competitivas a nuestros clientes**, con los que buscamos siempre **relaciones de larga duración, honestas y transparentes**, orientadas a **objetivos compartidos** y trabajando como un **equipo único**.



Partner of The Year
2023 – Migración a Azure
2022 - Cloud Híbrida
2021 - Modern Work



+10 Especializaciones
Avanzadas
acreditadas por MS



Partner de
referencia MS
en Open AI



Proveedor CSP Tier 1
con foco en la
optimización de
licencias y consumo



150 especialistas,
+80% certificados en
tecnologías MS


 **ACCIONA**

ALSTOM

Naturgy 

 **SANTANDER**

 **ALMIRALL**

cellnex 

 **LALIGA**

 **MAPFRE**

AENOR

BBVA

LOEWE

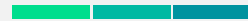
Índice

01
Situación Actual

02
Servicios gestionados

01

Situación Actual



Planteamiento de la iniciativa:

Contexto general

PUIG dispone de un tenant con varias suscripciones para abordar distintos proyectos core para la compañía.

Uno de ellos entorno a servicios de kubernetes y otro en una migración de plataforma web RGNNet

La gestión de la infraestructura se opera conjuntamente con el equipo de PUIG y SSGG.



NECESIDAD

Renovación de los servicios gestionados marco 2025 con el objetivo de mantener y mejorar la plataforma cloud y el mantenimiento DevOps de la plataforma web migrada.



ALCANCE DE LA COLABORACIÓN

01- Continuar con la una capacidad de operación y explotación de infraestructura de basada en servicios gestionados añadiendo la capacidad DevOps y mantenimiento de la misma.

02

Servicios Gestionados

TOKIOTA


Nuestras capacidades en Infraestructura y Seguridad: Centro de operaciones de Excelencia

MODELO INDUSTRIALIZADO

Somos disciplinados en la definición y aplicación de procesos que nos permitan automatizar parte de las tareas recurrentes y dedicar a nuestras personas a tareas de mayor valor añadido

ACTIVOS PROBADOS

Nuestra especialización nos permite identificar y estandarizar configuraciones, soluciones y formas de hacer, que luego reutilizamos siempre que sea posible en todos nuestros clientes del CoE

EQUIPO MULTIDISCIPLINAR

Nuestro CoE no sólo está formado por técnicos. Contamos con arquitectos, consultores y expertos de otras áreas (Infra, seguridad, datos, desarrollo, etc.) que involucramos siempre que sea necesario

HABILITADORES DE NEGOCIO

Nos gusta entender los negocios para los que trabajamos y ser proactivos a la hora de identificar casos de uso y soluciones.
“Somos cabezas, no sólo manos”

EVOLUCIÓN CONSTANTE

Adaptamos nuestra forma de trabajo, ideas y capacidades al status de las tecnologías y las nuevas capacidades que esta ofrece

GOBIERNO Y MEDICIÓN

Medimos el uso de los casos de uso y soluciones implementadas y evaluamos su retorno con las áreas de negocio que los utilizan

CAPACITACIÓN Y AUTONOMÍA

No queremos estar donde no aportamos valor. Formamos a las áreas para que sean autónomas en el uso y extensión de la plataforma si lo consideran

PARTNERSHIP MICROSOFT

Estamos en contacto directo con arquitectos y equipos de producto de Microsoft nacionales e internacionales, lo que nos permite ir un par de pasos por delante del resto

TOKIOTA

**CENTRO
OPERACIONES
EXCELENCIA**

Alcance del Servicio



Soporte Global

Servicio de gestión de incidencias y peticiones



Soporte guardias

Brindamos un soporte 24x7 (Opcional)



Soporte Fabricante Nivel 3

Atención directa del fabricante gracias a nuestro servicio por ser partner especialista,



Administración

Administración del entorno cloud



Documentación

Gestión y actualización de toda la documentación



Gestión Cambios

Diseño, planificación y despliegue de infraestructuras



Monitorización

Acceso a dashboards donde obtener toda la información necesaria



Seguimiento

Monitorización de alertas y peticiones de cliente



Mejora Continua

Trimestralmente, generamos un documento de revisión global del entorno



Optimización de Costes

Revisión on demand del entorno buscando la eficiencia de coste. Estudio coste servicios desplegados en Azure



Servicios de Atención a cliente

experto y amable donde tendrás acceso a nuestra red de conocimiento según las necesidades de tu negocio: Escalado de incidencias y resolución de problemas de servicio.



Operación y explotación de entornos donde nos ocuparemos de la documentación, administración y evolución de tus entornos en la nube.



Servicios de optimización donde realizamos las tareas operativas de tus entornos, y aplicamos recomendaciones de eficiencia y reducción de costes.

Operación y soporte de la plataforma



Como parte del servicio se realizarán las siguientes tareas



Monitorización

Application Insights
Alertas, métricas, Diagnostic settings
Advisor recommendations
web availability, recovery service vaults



Backup center

Implantado en instancias de producción
Gestión de alertas
Plan disaster recovery



Cost Management

Cost analysis, alertas, Budgets
Reporting (Preventivos)
Dashboard PowerBi



App Services

Despliegues App Service plan, mantenimiento, cuotas.
Configuración de domains, TLS/SSL setting
Gestión de certificados
WebJobs, Service Connector
Gestión de logs,



Automatización

Devops (Integración y consultoría flujos devops para las webs).
Despliegue de nuevas webs
Preparado de nuevas plantillas (Terraform)



Virtual machine

Despliegues
Gestión de capacidades
Networking, reglas de seguridad
Gestión de la conectividad RDP, SSH.
Gestión de Storage
Extenciones y aplicaciones
Availability + scaling



Storage account

Creación y mantenimiento
Contenedores, File shares, Queues, Tables
Networking, CDN endpoints



Automation Account

Gestión de Módulos, credenciales, certificados y variables



Load balancer

Mantenimiento y creación
Frontend IP configuration
Backend pools
Health probes, Load balancing rules
Reglas de nateo
Insights, logs, alertas



Availability set

Administración, actualización y configuración de VM centralizada
Realización de test sobre rendimiento, simulaciones, cargas,
Disponibilidad operativa, recuperación ante desastres.



Networking

Address space, Connected devices
Creación Subnets, GatewaySubnet
DDoS protection, DNS servers
IP privadas y públicas
Configuración de Peerings, enrutamientos
Configuración punto a punto y uso de BGP con Azure VPN
Gateway



Kubernetes

Creación de namespace / Workloads
Creación y mantenimiento de Services and ingresses
Storage
Nuevos despliegues Node pools
Políticas

Nuestro Modelo de seguimiento



SEGUIMIENTO Y MEJORA

Para garantizar una prestación de servicio acorde a las necesidades de Puig, que además esté en continua mejora, planteamos un modelo de seguimiento a 3 velocidades



Procedimiento de escalado

En cualquier momento se podrá escalar un incidente o deficiencia en el servicio al Gestor del Servicio a través de teléfono o correo electrónico, durante el horario de prestación



Seguimiento Mensual

De forma mensual se realizará una reunión de seguimiento del servicio, donde se hará una revisión de los tickets gestionados durante el mes, estado de la infraestructura y servicios asociados y punto de situación de las mejoras acordadas



Revisión Trimestral

Cada 3 meses se llevará a cabo un comité en el que se realizará una revisión global del servicio, incluyendo posibles ajustes de capacidad, identificación de mejoras a realizar, decisiones sobre cambios en procedimientos o incrementos en el alcance

Niveles de Servicio

Todos nuestros servicios cuentan con SLAs estándar que nos permite alinearnos con los clientes en torno a criterios comunes, atendiendo al impacto que tienen las infraestructuras y plataformas en su negocio.

INCIDENCIAS

| PRIORIDAD | DESCRIPCIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--------------|--|---------------------|
| Baja | C – Impacto mínimo a negocio, con afectación a minoría de usuarios o funcionalidades no críticas | 4 |
| Media | B – Impacto moderado a negocio, pérdida moderada o degradación del servicio (permite su uso parcial) | 2 |
| Alta | A- Impacto crítico al negocio, pérdida significativa o caída del servicio. | 0,15m |

PETICIONES

| PRIORIDAD | DESCRIPCIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--------------|---|---------------------|
| Baja | La no ejecución de la petición no implica ninguna afectación en el servicio, pudiendo continuar funcionando con normalidad. | 16 |
| Media | La no ejecución de la petición implica una afectación mínima en el servicio, pudiendo continuar funcionando con alguna limitación. | 8 |
| Alta | La no ejecución de la petición implica una afectación grave en el servicio, dejándolo inaccesible / inutilizable o en un estado de riesgo alto. | 4 |

Algunos puntos clave

- Horario de Servicio: Lunes a viernes de 9:00h a 18:00h
- **Intervenciones**
- En caso de que se requiera realizar planificadas fuera de ese horario, se requiere un preaviso de un mínimo de 48h. Dichas horas serán facturadas como intervención.

- **Peticiones**

Cualquier petición que supere las 8h técnicas continuas, Tokiota informara a **Puig** para el tratamiento y consideración de proyecto.

C/ Meridional, 9, 08018 Barcelona



Av. del Mediterráneo, 15, 28007, Madrid



C/ Rafael Alberti, 8, 15008, A Coruña

