

**criptonube**

By  Myappsoftware

## **SERVICIOS ADMINISTRADOS “SOPORTE”**



**Innovación, Expertise, soluciones**



[www.myappsoftware.com](http://www.myappsoftware.com)

# CONTENIDO

---

1. <a href="#"><u>¿Quiénes somos?</u></a>	3
2. <a href="#"><u>Perspectiva</u></a>	4
3. <a href="#"><u>Objetivo</u></a>	4
4. <a href="#"><u>Beneficios</u></a>	5
5. <a href="#"><u>Alcance</u></a>	5
6. <a href="#"><u>Características</u></a>	6
7. <a href="#"><u>Responsabilidad compartida</u></a>	7
8. <a href="#"><u>Tipos de soporte</u></a>	8
9. <a href="#"><u>Niveles de escalamiento</u></a>	8
10. <a href="#"><u>Exclusiones en los planes de soporte</u></a>	9
11. <a href="#"><u>Observaciones generales</u></a>	9
12. <a href="#"><u>Organigrama - Flujo del proceso de atención a incidencias</u></a>	9
13. <a href="#"><u>Nuestras certificaciones</u></a>	10

# 1. ¿QUIÉNES SOMOS?

Myappsoftware es una empresa dedicada a la optimización de plataformas, mejoras de infraestructuras tecnológicas, implementación de servicios web, administración de nube, economía en IT, desarrollo de plataformas, ambientes de recuperación y en brindar seguridad a la información.

- ◆ **2013**
  - Nace Myappsoftware como un **Cloud Service Provider**.
  - Myappsoftware logra la certificación como **Partner Registered** de Amazon Web Services, contando con seis personas certificadas.
- ◆ **2015**
  - Myappsoftware se certifica como Partner de **Cloudberry**.
- ◆ **2016**
  - Alcanzamos el nivel de **Partner Standard** de Amazon Web Services.
- ◆ **2017**
  - Myappsoftware se certifica como Partner de **Microsoft Azure, Fortinet, Cisco y Google Cloud Platform**.
  - Cerramos alianza con desarrolladores como **Cloud Campus**.
- ◆ **2018**
  - Alcanzamos el nivel de **Partner Advanced** de Amazon Web Services.
- ◆ **2019**
  - Premiados como **Consulting Partners Regional** por AWS en el Partner Summit del año.
  - Myappsoftware obtiene validación en dos competencias de AWS: **Public Safety and Disaster Response Consulting Competency** y **Education Consulting Competency**.
- ◆ **2020**
  - Logramos obtener:
    - Validación en la competencia **SAP Consulting Competency**
    - 2 validaciones de servicios de AWS: **Amazon RDS Delivery** y **Amazon EC2 for Windows Server Delivery**.
    - Validación de Partner Programs **Well Architected**.

## AWS Partner Highlights

-  3 AWS Competencies
-  4 Partner Programs
-  2 AWS Service Validations
-  20+ AWS Certifications
-  50+ AWS Customer Launches



aws partner network  
Gold  
Advanced Consulting Partner

Microsoft Partner  
Microsoft

cisco  
Select Partner

Google Partner  
FORTINET

CloudBerry Backup

## 2. PERSPECTIVA

---

En la actualidad, es más grande el número de empresas que necesitan mover su centro de datos o aplicaciones principales a la nube, este proceso requiere de la experiencia y el recurso humano certificado para aprovechar todas las ventajas que la nube ofrece y al mismo tiempo ahorrar, permitiendo que los integrantes del departamento de IT enfoquen todos sus esfuerzos en hacer crecer la productividad del negocio.

Para ayudar a enfrentar todos los nuevos desafíos que implica migrar a la nube se crearon los “Servicios Administrados” de Myappsoftware.

Myappsoftware combina experiencia, automatización de procesos y conocimiento de nuevas herramientas para el diseño de arquitecturas informáticas, optimización de infraestructura, seguridad, alta disponibilidad y análisis de información todo esto con el respaldo de ingenieros y arquitectos de soluciones cloud certificados por las tres principales plataformas Cloud (Amazon Web Services, Microsoft y Google), entre otros.

## 3. OBJETIVO

---

En Myappsoftware, tenemos como objetivo brindar asistencia y revisión constante de todos los servicios de infraestructura en la nube de nuestros clientes, garantizando el correcto funcionamiento, el rápido restablecimiento de los servicios que afecten a su negocio y responder inmediatamente ante la caída de cualquier servicio que afecte su operación dentro de la nube.

Myappsoftware pone a su disposición a un grupo de ingenieros certificados y listos para apoyarlo en la administración preventiva y correctiva de su infraestructura en la nube respaldados con las certificaciones de AWS, Microsoft Azure y Google Cloud.

Nuestro principal enfoque es ser proactivos, realizando un monitoreo constante de los servicios críticos, revisiones periódicas de la infraestructura y entregar informes con sugerencias para cambios y adiciones que mejoren el rendimiento de los servicios.

## 4. BENEFICIOS

---

- Precios especiales de cursos para capacitación sobre el uso de las nuevas tecnologías de nube, impartidos por Myappsoftware.
- Mejores precios para nuevas implementaciones de servicios.
- Realización de WAF (Well Architected Framework) anualmente basado en los cinco pilares de mejores prácticas. **\*Aplican restricciones.**
- Análisis de optimización de su infraestructura.
- Acceso a paneles de comportamiento de la infraestructura dentro de la consola.

\*El servicio de WAF se incluye únicamente a los clientes que contratan el soporte 24X7.

## 5. ALCANCE

---

Nuestro **Servicio Administrado** está diseñado para todos nuestros clientes que cuenten con los servicios de infraestructura en la nube y requieran que su departamento de IT mantenga el enfoque en lo crucialmente importante para el giro de negocio, dejando la administración y el mantenimiento de los servicios nube a Myappsoftware.

Ofrecemos asesoría técnica personalizada con atención eficiente y puntual, prestada por especialistas de nube, en las diferentes plataformas (Amazon Web Services, Microsoft Azure y Google Cloud).

## 6. CARACTERÍSTICAS

---

- Acceso a nuestra aplicación de tickets.
  - Sin límite de creación de tickets.
  - Sin límite de creación de usuarios.
  - Acceso por medio de usuario y contraseña.
  - Soporte y seguimiento para la resolución de los incidentes que se crean (<https://soc.myappsoftware.com>).
- Mesa de ayuda (Helpdesk).
- Orientación sobre las mejores prácticas de uso de los servicios o herramientas de la nube.
- Atención sobre las incidencias en ambientes de producción y desarrollo de infraestructura.
- Orientación en el uso de API y SDK.
- Solución de problemas de los servicios dentro de la consola de AWS, Microsoft Azure y Google Cloud.
- Diseño de arquitectura en la nube.
- Soporte de acuerdo con la negociación:
  - 24x7
- Componentes de la infraestructura en la nube:
  - VPN
  - Máquinas virtuales
  - Bases de datos
  - Backup
  - Red virtual
  - Reglas de acceso a través de puertos y protocolos

## 7. RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

MyAppSoftware será responsable de velar porque se cumpla la responsabilidad de las diferentes plataformas de Nube en relación con la "seguridad de la nube", la plataforma de nube es responsable de proteger la infraestructura que ejecuta todos los servicios provistos en la nube. Esta infraestructura está conformada por el hardware, el software, las redes y las instalaciones que ejecutan los servicios de la nube.

**Responsabilidad del cliente en relación con la "seguridad en la nube":** La responsabilidad del cliente estará determinada por los servicios de la nube que el cliente seleccione. Esto determina el alcance del trabajo de configuración a cargo del cliente como parte de sus responsabilidades de seguridad. Por ejemplo, un servicio como **Máquinas Virtuales** que se clasifica como Infraestructura como Servicio (IaaS) y, como tal, requiere que el cliente realice todas las tareas de administración y configuración de seguridad necesarias. Los clientes que implementan una máquina virtual, de cualquiera de las plataformas de nube, son responsables de la administración del sistema operativo huésped (incluidos los parches de seguridad y las actualizaciones), de cualquier utilidad o software de aplicaciones que el cliente haya instalado y de la configuración del firewall provisto por la plataforma de Nube (llamado grupo de seguridad) en cada máquina virtual. En el caso de los servicios administrados por la plataforma nube, el proveedor maneja la capa de infraestructura, el sistema operativo y las plataformas, mientras que los clientes acceden a los puntos de enlace para recuperar y almacenar los datos. Los clientes son responsables de administrar sus datos (incluidas las opciones de cifrado), clasificar sus recursos y utilizar las herramientas de IAM para solicitar los permisos correspondientes. **Revisar documento de Responsabilidades Compartidas.**



## 8. TIPOS DE SOPORTE

NIVELES DE SOPORTE		
<b>El tiempo de respuesta para todos los niveles es de 15 minutos para tomar el requerimiento y brindar tiempo aproximado de resolución</b>		
NIVEL	TIEMPO DE RESPUESTA	APLICA EN:
Crítico	1 hora	Caída de sistema de producción, servicio no disponible (Sin acceso de todos los usuarios / Todas las funciones no disponibles).
Alto	2 horas	Daño de sistema, impacto significativo en el servicio (Gran número de usuarios o funciones críticas para el negocio afectadas).
Medio	4 horas	Sistema deficiente o deteriorado, impacto limitado en el servicio (Número limitado de usuarios o funciones afectadas. El negocio puede continuar).
Bajo	8 horas	Guía general, pequeño impacto de servicio. (El negocio puede continuar. Un usuario afectado).

## 9. NIVELES DE ESCALAMIENTO

NIVEL DE ESCALAMIENTO			
NIVEL	MATRIZ DE ESCALAMIENTO	CORREO	TELEFONO
<b>Nivel 1</b> 0 – 30 min	Servicio al cliente (HelpDesk)	mTicket: <a href="https://soc.myappsoftware.com/">https://soc.myappsoftware.com/</a>	2214-3200 Ext. 1501/1502
<b>Nivel 2</b> 30 min – 2 horas	Ingeniero/a técnico/a	soporte@myappsoftware.com	2214-3299
<b>Nivel 3</b> 3 – 5 horas	Especialista de Nube	ingenieriagt@myappsoftware.com	2214-3299
<b>Nivel 4</b> 6 horas	Juan Carlos López Gerente General	jcone@myappsoftware.com	2214-3200 Ext. 3000

## 10. EXCLUSIONES EN LOS PLANES DE SOPORTE

El soporte NO incluye:

- Desarrollo de código.
- No incluye modificaciones dentro del sistema operativo.
- Depuración de software personalizado o de terceros.
- Hardware y sistemas operativos en sitio.
- Administración de aplicaciones instaladas en máquinas virtuales.
- Apoyo para cualquier producto que no haya sido proporcionado por Myappsoftware.
- Nuevos requerimientos de infraestructura en la nube.

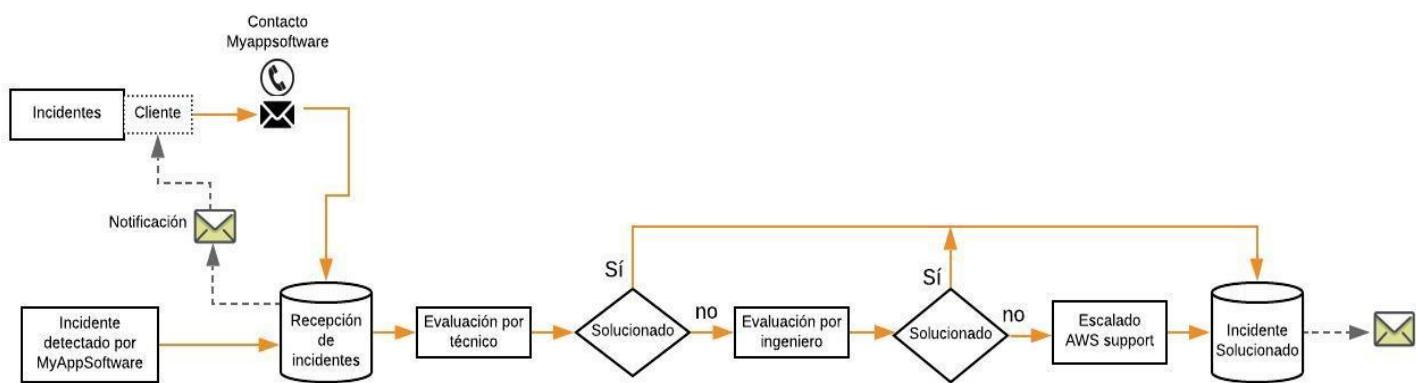
## 11. OBSERVACIONES GENERALES

El soporte está dirigido a personal de IT y administradores de sistemas con experiencia, NO se brinda soporte para software de terceros.

**El soporte es brindado en español.**

## 12. ORGANIGRAMA

Flujo del proceso de atención a incidencias



## 13. NUESTRAS CERTIFICACIONES



Muchas gracias