

Microsoft Unified Enterprise Support

Jonathan Taborda
Services Sales Leader
Public Sector



Las grandes soluciones necesitan un gran cuidado



MINISTERIO DE JUSTICIA Y
DEL DERECHO

Garantizar el valor de sus soluciones clave requiere estrategia y soporte a largo plazo

Cómo Microsoft Unified Support garantiza su éxito



Servicios orientados al
Usuario

Identificar y resolver obstáculos, mejorar las habilidades del personal y proporcionar experiencia especializada en la nube para impulsar la transformación



Control & Transparencia

Manténgase conectado durante todo el ciclo de vida con la administración de cuenta dedicada para toda su tecnología de Microsoft



Gestión Eficiente

Garantizar la continuidad a través de comprobaciones de estado, soporte reactivo según sea necesario con escalamiento crítico y servicios proactivos específicos de la solución



Microsoft Unified Enterprise Support

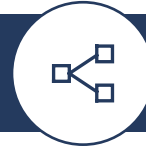
Aborda las necesidades de los clientes a través de la investigación y los conocimientos para ofrecer un nuevo valor



Una oferta única de nivel entidad para crear una experiencia de venta simplificada y abordar la diferenciación limitada entre niveles, al tiempo que proporciona más valor y mayor flexibilidad a los clientes



Pasar a 4 niveles de gravedad e incluir una respuesta de 15 minutos para incidentes de Azure Critical Business System Down (Sev 1) sin necesidad de comprar un complemento independiente



Asignación flexible y recompensas ganables para proporcionar a los clientes más control en la elección de servicios proactivos y soluciones mejoradas alineadas con sus necesidades, con incentivos para una buena salud



Una estrategia de precios actualizada que hace que las tarifas de precios estén disponibles públicamente e introduce niveles de precios adicionales para Azure para proporcionar a los clientes una mayor transparencia, previsibilidad y valor

Entendemos las prioridades de MinJusticia

No importa dónde se encuentre en su camino tecnológico, el soporte puede ayudarlo a mitigar el riesgo, mejorar los procesos operativos y escalar su negocio.

Podemos ayudarle para que obtenga...

- **Soporte especializado 7 x 24 de Microsoft.** Soporte ilimitado y 15 minutos de tiempos estimado de respuesta para casos de Severidad 1 en la plataforma de Azure.
- **Servicios Preventivos :**
 - **Evaluaciones :** Acceso a plataforma de autoservicio de evaluación online de análisis de registros para evaluar la implementación de tecnología Microsoft.
 - **Remediaciones :** Horas de Soporte Proactivo que el Ministerio podrá administrar para la implementación de remediaciones
 - **Entrenamientos :** Acceso a un conjunto de materiales de capacitación online y laboratorios online de la plataforma digital de biblioteca de taller desarrollada por Microsoft. Al igual se contará con acceso a sesiones formativas organizadas por Microsoft, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft. Se prestan a través de internet de forma remota.
 - **Asesorías :** Soporte telefónico (normalmente 6 horas o menos) para asesoramiento, orientación y transmisión de conocimientos con la intención de ayudarlo a implementar las tecnologías de Microsoft de forma que se eviten los problemas técnicos habituales y que disminuya la probabilidad de interrupciones del sistema. Los escenarios de arquitectura, desarrollo y personalización de soluciones están fuera del alcance de estos servicios de asesoramiento
 - **Migración Directorio Activo:** Sesión de trabajo de 5 días apoyando el proceso de migración del Directorio Activo.
 - **Créditos Proactivos :** Créditos para ser intercambiados por remediaciones, transferencia de conocimiento y evaluaciones.



Unified Enterprise | Características propuesta MinJusticia

Soporte personalizado entregado a través de una combinación de soluciones de soporte reactivas y proactivas

Servicios fundacionales	Soporte técnico (24/7)	<ul style="list-style-type: none"> Tiempos de respuesta esperados: <ul style="list-style-type: none"> Critical Sev 1: 15-minutes for Azure 1-hour Sev A/2-hour Sev B/4-hour Sev C
	Gestión de escalamiento	<ul style="list-style-type: none"> Para problemas críticos de caída del sistema, recurso asignado después de 15 minutos para Para el sistema crítico degradado, recurso asignado después de 1 hora para todos los productos
	Gestión de casos/Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> Portal del Centro de servicios para la administración de soporte técnico integral, recomendaciones, catálogo de servicios de Microsoft y actualizaciones de productos
	Salud de TI	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones bajo demanda con servicios de instalación y configuración según sea necesario
	Gestión de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> CSAM asignado
	Apoyo De Asesoramiento	<ul style="list-style-type: none"> Soporte telefónico de asesoramiento (limitado a seis horas o menos por incidente)
	Formación Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Videos bajo demanda, laboratorios prácticos, rutas de aprendizaje y webcasts dirigidos por expertos
Adapte su solución	Servicios proactivos**	<ul style="list-style-type: none"> 300 Créditos Proactivos para poder ser aplicados a remediaciones / Workshops / Evaluaciones. Onboarding Accelerator - Deployment and Migration Assistance for Active Directory Lite

*

Resumen de su inversión de soporte



Código de parte	Nombre de parte	Unidad	Valor COP antes de IVA Nuevo	Cantidad	Subtotal
PAQUETE BASE UNIFIED					
E	Unified Enterprise Support	Paquete Base	\$ 203,865,099.80	1	\$ 203,865,099.80
ACTIVE DIRECTORY					
SNRA	Onboarding Accelerator - Deployment and Migration Assistance for Active Directory Lite	Servicio	\$ 86,000,000.00	1	\$ 86,000,000.00
SERVICIOS PROACTIVOS					
PCPC	Proactive credits	Servicio	\$ 400,000.00	300	\$ 120,000,000.00
SUBTOTAL					\$ 409,865,099.80
Descuento Microsoft - Transición Unified					\$ (57,710,299.80)
Créditos Flex Allowance					\$ (97,725,000.00)
TOTAL SIN IVA					\$ 254,429,800.00
IVA 19%					\$ 48,341,662.00
TOTAL CON IVA					\$ 302,771,462.00

Este es un estimado presupuestal para fines de discusión. No representa una propuesta comercial

El contenido de este estimado presupuestal es confidencial y propiedad de MICROSOFT. El material, ideas, enfoques y conceptos incluidos en esta son descriptivos y deben utilizarse única y exclusivamente con la finalidad de evaluar la idoneidad de MICROSOFT, para proveer los servicios de Soporte Premier en el tema de interés y MICROSOFT se reserva su derecho a modificar el contenido en cualquier momento. Esta información sólo puede ponerse al alcance de los ejecutivos involucrados en la citada evaluación de la presente propuesta. La contratación de servicios objeto de la presente propuesta estará sujeta a los términos y condiciones que las partes establezcan en el contrato respectivo, y por lo cual se adjunta a la presente propuesta el modelo de contrato a celebrarse con MICROSOFT. Consulte la Descripción de Servicios de Enterprise Services ("Descripción de Servicios") que Microsoft publica cada cierto tiempo en www.microsoft.com/en-us/microsoftservices/services_description.aspx



Gracias

Unified Enterprise | Definiciones de gravedad

Pasar a cuatro gravedades, en lugar de dos, con definiciones actualizadas para que los clientes tengan una guía más prescriptiva

Definiciones de gravedad

Severidad	Nombre	Definición	Tiempos de respuesta esperados
1	Caída del sistema crítico	Negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica.	< 15-minutos para Azure*;
A	Sistema crítico degradado	Pérdida o degradación significativa de los servicios.	< 1 hora para todos los productos
B	Impacto moderado en el negocio	Pérdida moderada o degradación de los servicios, pero el trabajo puede continuar razonablemente de manera deteriorada.	< 2 horas para todos los productos
C	Impacto menor en el negocio	Funcionar sustancialmente con menores o ningún impedimento de los servicios.	< 4 horas para todos los productos

*No se aplica a los casos de Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services o Billing & Subscription Management; 1 hora para China Cloud