



Cloud Express

Serviços Geridos de Cloud Pública

Introdução

O Cloud Express é a oferta da Tech Data para suporte da infraestrutura da Cloud pública 24 x 7. Disponível para a Cloud do AWS e Azure, os serviços por nós prestados permitem aos parceiros otimizar os recursos de TI e reduzir as despesas da Cloud.

As Clouds públicas estão construídas de modo a fornecer infraestruturas de alto desempenho, hardware de integração, aplicações de software e qualquer infraestrutura de suporte. Como tal, têm um destaque cada vez maior junto de organizações do mundo inteiro como a solução empresarial mais ágil e com a melhor relação custo-eficácia.

Depois de o seu cliente adquirir e configurar o respetivo ambiente da Cloud pública, a seguir tem de pensar como será prestado o suporte administrativo à sua empresa.

Se a organização do cliente não dispõe destas competências, isso pode ser um desafio na medida em que há o risco de desviar a atenção das equipas internas do desenvolvimento, inovação e testes de ideias novas.

A Tech Data dispõe de uma oferta de serviços geridos da Cloud, disponibilizados pelos nossos técnicos altamente especializados, que cobre o suporte administrativo necessário para alojar e gerir um ambiente de Cloud pública.

Não importa se o seu cliente tem estado a funcionar num ambiente Cloud existente ou se migrou recentemente, a equipa de suporte da Tech Data está preparada para assumir uma administração abrangente.



Proposta de valor

O Serviço gerido Cloud Express da Tech Data é aplicável tanto a ambientes AWS como Microsoft Azure, e permite aos parceiros crescerem, inovarem e transformarem os seus negócios de cloud pública, ao mesmo tempo que aumentam as margens. O nosso serviço é prestado utilizando uma plataforma digital avançada que acelera a integração de propriedades na nuvem e fornece elevados níveis de automação para reduzir os tempos e custos de resolução de problemas.

Funcionalidades

Monitorização e gestão de máquinas virtuais

Abaixo estão listados os serviços de monitorização e gestão:

- Monitorização 24X7 da infraestrutura do cliente na Cloud
- Monitorização de alertas, priorização e escalonamento para equipas internas e de clientes
- Notificação ao cliente sobre interrupções nos centros de dados Azure/AWS e recursos afetados
- Controlos de saúde a nível de SO
- Gestão da utilização do disco (discos atribuídos às VMs)
- Gestão de alarmes/erros/notificações

Manutenção Preventiva e Gestão Proativa

A Tech Data realiza manutenção preventiva regular na gestão de correções e de antivírus nas VMs em modelos IaaS.

Gestão de correções em servidores Windows e Linux:

A Tech Data irá analisar os servidores quanto a correções em falta todas as quartas-feiras e os resultados da análise de correções serão carregados para o portal do parceiro. O provedor de soluções deve aprovar no portal do parceiro as correções críticas e de segurança em falta no servidor.

Atualizações antivírus:

Esta atividade inclui verificar as definições de antivírus no servidor e atualizar as definições com base num agendamento.

- Dependendo do agendamento de automação, por predefinição as definições antivírus/antimalware serão atualizadas diariamente
- Quaisquer problemas (corrupção ou expiração da licença) observados com a aplicação de antivírus/antimalware ou atualização de definição serão relatadas ao provedor de soluções.

Monitorização de segurança

A Tech Data acredita que a proteção e a conformidade são uma parte essencial dos serviços Cloud Express, e a segurança oferece a oportunidade de reduzir os riscos. Como parte deste serviço, a Tech Data usa algumas das ferramentas nativas da cloud para monitorizar e controlar as vulnerabilidades de segurança.

- Gestão e resposta aos alertas de segurança
- Gestão da política de segurança no Azure Security Center ou no AWS Guard Duty
- Monitorizar e relatar as recomendações do Azure Security Center e do AWS Guard Duty
- Monitorizar e comunicar quaisquer problemas de segurança de recursos
- Gerir a visibilidade das atualizações em falta nas máquinas virtuais
- Atualizações periódicas dos conjuntos de regras, para uma deteção eficaz de ameaças



Otimização de custos

A Tech Data utiliza ferramentas modernas para fornecer informações sobre vários elementos de custo associados às plataformas de cloud Azure/AWS. Será fornecido um relatório de otimização trimestral com dados e análise dos relatórios de faturação. Abaixo estão algumas das áreas de otimização de custos que serão focadas nas recomendações fornecidas:

- Identificar/re-identificar instâncias de máquinas virtuais
- Executar relatórios de otimização trimestrais
- Recomendar as melhores práticas com base no dimensionamento correto (tipo/família)
- Recomendar snoozing
- Atualizações para famílias/tipos de instâncias de VM mais recentes, com base em cargas de trabalho/requisitos de aplicações
- Recomendações de planejamento de instâncias reservadas
- Destacar resultados alcançáveis quando os cenários de otimização forem implementados

Gestão do serviço de cópias de segurança

A Tech Data fornece monitorização e gestão proativas de serviços de cópias de segurança nas plataformas Azure/AWS, utilizando ferramentas nativas como o Azure Backup Service ou o AWS Native Snapshots. Isso permite uma maneira mais rápida e fiável de fazer cópias de segurança dos volumes da VM.

- Avaliar as tarefas de cópias de segurança existentes para várias cargas de trabalho
- Gestão de cópia de segurança e restauro de máquina virtual Azure
- Gestão do servidor de cópia de segurança do Microsoft Azure
- Monitorizar e gerir os agendamentos dos trabalhos de cópia de segurança e resolver eventuais falhas
- Verificação de integridade do servidor de cópia de segurança e do armazenamento atribuído
- Gestão de cópia de segurança e restauro AMI
- Gestão do ciclo de vida EBS
- Cópia de segurança/restauro dos volumes de EBS usando instantâneos
- Realizar testes de restauro periódicos para avaliar a integridade dos instantâneos das cópias de segurança

Gestão do Armazenamento na Cloud

A Tech Data monitoriza e gere os seguintes serviços, como parte da gestão do armazenamento na cloud.

- Monitorizar análises de armazenamento para rastrear solicitações, analisar tendências de uso e diagnosticar problemas com a conta de armazenamento
- Configurar e visualizar métricas por parâmetro
- Monitorizar a saúde do armazenamento
- Monitorizar a capacidade e disponibilidade
- Monitorizar o desempenho
- Solucionar problemas de integridade do serviço



Gestão da Rede Cloud

Como parte da gestão da rede cloud, a monitorização a nível de recursos compreende quatro funcionalidades – registos de diagnóstico, métricas, resolução de problemas e saúde dos recursos.

- Solucionar problemas de conexões e gateway de rede
- Observar a rede cloud
- Monitorizar o desempenho da rede cloud
- Reportar fluxo NSG
- Observar/comunicar fluxo IP (IP de destino, IP de origem, porta de destino, porta de origem e protocolo)
- Monitorizar registos de diagnóstico

Gestão de Ambiente Cloud

Os certificados usados em serviços cloud e para autenticar APIs de gestão precisam ser renovados ou recriados periodicamente. Os serviços de gestão de certificados incluem:

- Certificados de serviço
- Certificados de gestão (API)
- Exportar e importar certificados SSL (Secure Socket Layer) incluídos na assinatura do cliente
- Gerir a validade e renovação do certificado SSL

Certificados SLA

Prioridade	Tempo de resposta de serviço alvo (90% dos casos)	Notificação do cliente
P0: Crítica	15 minutos	Chamada no espaço de 15 minutos
P1: Alta	2 horas	E-mail enviado e pedido de suporte atualizado no prazo de 2 horas
P2: Média	4 horas	E-mail enviado e pedido de suporte atualizado no prazo de 4 horas
P3: Baixa	12 horas	E-mail enviado e pedido de suporte atualizado no prazo de 12 horas



Fora do âmbito

- Monitorização e gestão de aplicações
- Provisionamento de recursos ou configuração de serviços
- Suporte técnico ao arquiteto de Azure/AWS
- Gestão de licenças para Windows, RDS Cals
- Implementação de recomendações de otimização de cloud. (A implementação pode ser feita com um contrato de serviços profissionais.)

Custos

As VMs geridas são taxadas a um valor por VM/hora. Isso significa que apenas lhe será cobrado o tempo que a VM estiver a ser gerida. Os custos incorridos podem ser otimizados desligando as VM.

Será cobrada uma taxa única de adesão e este é um fator da receita recorrente mensal dos Serviços Geridos.

As taxas incluem o custo de todas as ferramentas de gestão utilizadas para o serviço (incluindo licenças de CloudCheckr para otimização de custos).

Não existe volume mínimo exigido para a realização de um contrato.

Porquê formar parceria com a Tech Data?

Conhecimento especializado incomparável

A Tech Data fornece análises e a opção de soluções de marca branca aos nossos parceiros - para o ajudar a identificar, fornecer e expandir as oportunidades de TI.

O nosso foco é ajudar os parceiros de negócios a construir fontes de receitas rentáveis e criar uma comunidade de clientes satisfeitos. Armados com a melhor tecnologia e o extenso conhecimento especializado de desenvolvimento e integração na Cloud, trabalhamos com os nossos parceiros para lhes fornecer a combinação certa de capacidades públicas, privadas e híbridas da Cloud, com vista a acelerar o crescimento do negócio.

Para obter mais informações sobre o Serviço Gerido Cloud Express, entre em contacto com o Advanced Solutions Service Country BDM da Tech Data.



Para mais informações sobre o Cloud Express, entre em contacto com o Advanced Solutions Service Country BDM da Tech Data.

cloud@techdata.pt | www.techdatacloud.pt

