

Microsoft Unified Support Enterprise

Dirección General de Impuestos Internos

21/02/2023

Ronny Serrano – Ejecutivo Comercial de Servicios
Ana Marmolejos - CSAM

Qué es Unified Enterprise?

Soporte para apoyar su camino exitoso en la nube

Minimizar las pérdidas de tiempo y dinero al poner su Negocio y sus Soluciones críticas en el centro de la experiencia



Minimizar caídas del Servicio

Mantener continuidad, prevenir incidentes, y poder responder rápidamente si ellos ocurren.

“Mantener mi negocio funcionando con normalidad y eficiencia



Conocerme y guiarme

Asociarse con un equipo de especialistas que me conocen, conocen mis objetivos y puede ayudarme a alcanzarlos.

“Entender mi objetivos de negocio y mis tecnologías



Ayudarme a dar el próximo paso

Transformar su organización para lograr el éxito en la nube, y poder estar a la vanguardia en un ambiente competitivo.

“Activar mis soluciones y mi personal

Acelerar Resultados!

Diseñado con flexibilidad para satisfacer sus necesidades

Reciba soporte integral a todas sus tecnologías Microsoft y tenga una experiencia personalizada gracias a los servicios que tengan los resultados esperados para su organización.

Alcance sus resultados esperados

Soporte integral a toda su organización, entendiendo las distintas áreas y soluciones.



Personalice su experiencia para lograr el éxito

Reciba créditos para destinar a servicios (de lista o a medida) o adquiera servicios adicionales vía "add-on".



Minimice las caídas operativas

Soporte reactivo ante incidentes y poder realizar chequeos de salud periódicamente a sus tecnologías y soluciones



Me conoce y me guía

Contar con un Customer Success Account Manager (CSAM) como punto de contacto principal con Microsoft.



Superarme y crecer

Capacitaciones y cursos técnicos sumado a la apertura de consultas "advisory" con nuestros expertos.



Servicios Proactivos

Para niveles iniciales y expertos en torno a todas nuestras soluciones y tecnologías para apoyar en migraciones, seguridad, colaboración, camino a la nube y mucho más.

Enhanced Solutions

20+ servicios de fuerte relacionamiento entre nuestros expertos y su equipo en torno a tecnologías específicas, diseñadas para asegurar la más alta atención en reducción de incidentes y encarar proyectos transformacionales, desafíos complejos en su ambiente y ayudarlo a explotar al máximo sus inversiones de licenciamiento.

Un soporte adaptado a sus necesidades

Maximice el valor de sus inversiones de Microsoft al tener acceso a un amplio catálogo de servicios y funcionalidades

Unified Enterprise	
Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none">+ Severidad Crítica 1 / Emergencias: 15 minutos de tiempo de respuesta ante incidentes críticos de Azure (1 hora para el resto de los productos).+ 1 hora severidad A / 2 horas severidad B / 4 horas severidad C+ Contactos habilitados a levantar casos reactivos: Los que necesiten
Gestión de escalaciones	<ul style="list-style-type: none">+ Para incidentes críticos sobre el negocio se asignará un recurso especializado en incidentes críticos luego de 15 minutos para Azure y 1 hora para el resto de los productos.+ Para casos de severidad A también se asignará un recurso especializado en incidentes críticos luego de 1 hora para todos los productos.
Services Hub: Case Management/ Tooling	<ul style="list-style-type: none">✓ Portal de Services Hub para manejo de sus casos de soporte, obtener recomendaciones de mejores practicas, actualizaciones de productos, su estado de facturación, chequeos de salud, learning campus, etc.
Chequeos de Salud	<ul style="list-style-type: none">+ Tantas asistencias para la configuración de los Chequeos de Salud como sean necesarias.
Responsable de Delivery	<ul style="list-style-type: none">✓ Customer Success Account Manager (CSAM) asignado
Advisory	<ul style="list-style-type: none">✓ Casos de soporte "Advisory" telefónicos como le sean necesarios (hasta 6 horas o menos por consulta realizada).
Entrenamiento	<ul style="list-style-type: none">✓ Acceso a demanda de los videos y rutas de entrenamiento disponibles en el Services Hub.
Proactive Services & Enhanced Solutions	<ul style="list-style-type: none">+ Sistema de Flex Allowance, basado en el volumen de su contrato de soporte para utilizar en créditos proactivos (intercambiable por servicios) o en "Enhanced Solutions".✓ Acceso al catálogo complete de servicios de soporte como opciones de "add-on".

Chequeo de salud disponibles

 Active Directory	 Active Directory Operational Survey	 Active Directory Security	 Active Directory Security Survey	 Azure Active Directory	 Azure Active Directory ITDM Survey
 Azure Active Directory Operational Survey	 Azure App Service	 Azure Solution Assessment	 Cloud Adoption Framework Landing Zone Assessment	 DevOps Capability Assessment	 Dynamics 365 Customer Engagement Survey
 Dynamics 365 for Finance and Operations Survey	 Exchange Server	 Exchange Server Operational Survey	 Exchange Server Security Survey	 Failover Cluster Survey	 Hyper-V Survey
 IIS Survey	 Intune Survey	 Microsoft 365 Assessment for IT Decision Makers	 Microsoft Endpoint Configuration Manager Survey	 Microsoft Endpoint Manager	 Modern Service Management Capability Assessment for Azure
 Modern Service Management Capability Assessment for Office 365	 Office 365 Collaboration Survey	 Office 365 Exchange	 Office 365 Operational Survey	 Office 365 SharePoint	 Office 365 Skype and Teams
 SharePoint	 SharePoint Operational Survey	 SharePoint Security Survey	 Skype for Business	 Skype for Business Operational Survey	 SQL Server
 SQL Server Operational Survey	 SQL Server Security Survey	 System Center Operations Manager	 System Center Operations Manager Operational Survey	 Well-Architected Cost Optimization Assessment	 Well-Architected Reliability Assessment
 Well-Architected Security Assessment	 Windows Client	 Windows Client Security Survey	 Windows Client Survey	 Windows Server	 Windows Server Security Survey
 Windows Server Survey					

Capacitaciones OnDemand

- Active Directory
- ADFS
- Adoption & Change Management
- Azure
- Azure SQL Database
- BizTalk Server
- Dynamics 365
- Dynamics 365 Operations
- Dynamics CRM
- Enterprise Mobility + Security
- Exchange
- Microsoft Identity Manager
- Microsoft Teams
- Office
- Office 365
- Onedrive
- Powershell
- Security
- SharePoint
- Skype for Business
- System Center
- Visual Studio
- Windows 10
- Windows Server
- Yammer

The screenshot displays the Microsoft OnDemand training catalog interface. At the top, a navigation bar includes links for Home, WorkshopPlus, Hands-On Labs, Webcasts, Learning Paths, Bookmarks, Catalog Export, and Support. Below the navigation bar is a search bar with a magnifying glass icon, and options for Export and Bookmarks. The search results are displayed in a grid format, showing 1817 results. The grid contains several featured training modules, each with a title, a duration, and a star icon for bookmarking. The modules include:

- Microsoft Azure**: Configure a Linux VM using Bash [Guided] (30m)
- Security**: Configure a Local Security Policy on Windows Server 2016 [Guided] (30m)
- Visual Studio**: Project Management (7m)
- Microsoft Azure**: Real-time Data Analytics with Spark Streaming (5m)
- Skype for Business**: Skype for Business: Call Flow Breakdown (6m)
- Skype for Business**: Skype for Business: Deploy Exchange Unified Messaging (8m)
- Skype for Business**: Skype for Business: Enable Users for Enterprise Voice & Voicemail (9m)
- Skype for Business**: Skype for Business: Normalization Rules 101 (8m)

On the left side of the interface, there is a filters section with a dropdown arrow. The filters include:

- Match: Any All
- Language
- Hands-On Labs
- Courses
- Webcasts
- Product

Unified Enterprise | Severidades

Saque ventaja de nuestro soporte de resolución de incidentes 24x7 para sus tecnologías Microsoft.

Severidades

Severidad	Definition	Initial Response Time
1 / Emergencia	Soluciones de Negocio Críticas caídas.	< 15 minutos para Azure; < 1 hora para el resto de nuestros productos
A	Soluciones de Negocio Críticas impactadas y mermas en su funcionamiento	< 1 hora para todos los productos
B	Moderate Business Impact	< 2 horas para todos los productos
C	Minor Business Impact	< 4 horas para todos los productos

Servicios Proactivos y Soluciones Especializadas

Proactive Services | Our approach

Servicios de soporte dirigidos por expertos y específicos de cada escenario para acelerar el valor de sus soluciones críticas para el negocio al eliminar los riesgos de implementación, aumentar la disponibilidad y optimizar el rendimiento

Cartera de servicios a lo largo del ciclo de vida de su solución

MANTENER

Guía personalizada para seguridad, configuración y operaciones para mantener sus soluciones en buen estado

ONBOARD

Elimine los bloqueos técnicos y operativos para acelerar la implementación de soluciones en la nube

OPTIMIZAR

Mejore la resiliencia, la escalabilidad, la seguridad, el costo y las operaciones para maximizar el ROI

Nuestro enfoque de tres pasos

01

Evalúe y descubra

Actual y deseado
Estado definido

- **Expert led discovery** y evaluación de su entorno de TI para identificar problemas técnicos y operativos
- **Fit gap analysis** that defines current and future state
- **Document th**Conjunto de actividades que permiten el logro futuro del estado

02

Upskill & Diseño

Deficiencias de conocimientos y capacidades abordadas

- **Educar** Conceptos clave del equipo, principios de diseño y mejores prácticas recomendadas
- **Design workshops** para visualizar y documentar su solución técnica
- **Validar** Diseño según los requisitos técnicos y empresariales

03

Configurar e implementar

Capacidades y salud mejoradas

- **Eliminar** Bloqueadores técnicos y operativos identificados
- **Preparar** para la implementación y/o migración de soluciones
- **Guía para el siguiente paso** para el éxito operativo

Soluciones mejoradas disponibles

Compromisos de soporte personalizados y centrados en las relaciones diseñados para resolver los desafíos de TI más complejos y garantizar el máximo tiempo de actividad

Support for Mission Critical	Designated Support Engineering	Azure Rapid Response	Azure Event Management	Office 365 Engineering Direct	Developer Support
Cuidado completo de las soluciones más críticas, proporcionando un equipo designado de expertos con una visión profunda, conocimiento del cliente y experiencia en tecnología.	Optimización proactiva de una carga de trabajo tecnológica, con ofertas modernas centradas en soluciones en la nube y problemas clave de tecnología cruzada.	Responda y recupere rápidamente con un tiempo de respuesta de 15 minutos y la asistencia de un equipo de ingeniería de expertos de Azure familiarizados con su solución.	Proteja los momentos más importantes con orientación proactiva y reactivo elevado desde Azure expertos en ingeniería.	Los conocimientos exclusivos y el soporte de ingeniería que las empresas necesitan para ayudar a aprovechar al máximo Office 365.	Capacitar y capacitar a los desarrolladores con las mejores prácticas sobre el desarrollo y lanzamiento de aplicaciones en la nube y proporcionar información y herramientas expertas.

Designated Support Engineering

- MODERN OFFERINGS -

Planes personalizados y proactivos que proporcionan orientación proactiva específica para las principales prioridades comerciales

DSE Azure IaaS

Le ayudamos a expandir, optimizar y proteger infraestructura en la nube a través de la experiencia, la orientación específica del entorno y la estabilidad de la solución.

DSE Azure PaaS

Ayudarle a migrar, crear y mantener aplicaciones eficaces en Azure.

DSE Office 365

Le ayudamos a sacar el máximo provecho de su inversión en Office 365 a través de la experiencia, la educación y la optimización, creando agilidad para un éxito sin esfuerzo.

DSE Microsoft 365

Ayudarle a aumentar el enfoque en la movilidad y los controles de seguridad en el contexto de Microsoft 365.

DSE Dynamics 365 *for Finance and Operations*

Combinar un conocimiento íntimo de su entorno con el conocimiento, las habilidades y los recursos necesarios para impulsar la excelencia operativa en su empresa.

DSE Dynamics 365 *for Customer Engagement*

Ayudarle a maximizar el impacto de su compromiso con el cliente, gestión de ventas, e inversión en Dynamics 365.

DSE Modern Identity

Equiparlo con el conocimiento necesario para permitir la productividad, proteger su entorno y optimizar los servicios de identidad en toda su organización.

DSE Azure Data

Le ayudamos a migrar sus activos de datos a Azure y a garantizar la estabilidad, el alto rendimiento y la resiliencia.

DSE Data Analytics

Le ayudamos a unir las capacidades de análisis y alinearlas con procesos probados para crear información procesable.

DSE AI

Ayudar a construir, mantener y optimizar modelos de IA y aprendizaje automático con la experiencia y la orientación de un equipo de DSE.

DSE Culture & Cloud eXperience (CCX)

Ayudarle a transformarse a través de un enfoque estructurado para el cambio de comportamiento, la gobernanza y las experiencias humanas.

DSE Cybersecurity *for Infrastructure/ Application Security*

Le ayudamos a avanzar en su postura de ciberseguridad a través de operaciones optimizadas para la seguridad, soporte y educación continua.

Propuesta de renovación

Unified Enterprise Propuesta

Soporte técnico	Soporte de resolución de problemas 24/7 en toda la organización	A demanda
Gestión de Escalaciones	Recurso asignado para problemas críticos	Incluido
Services Hub: Case Management/ Tooling	Portal de Services Hub para manejo de sus casos de soporte, obtener recomendaciones de mejores practices, actualizaciones de productos, su estado de facturación, chequeos de salud, learning campus, etc.	Incluido
Chequeos de Salud	Setup y Servicios de configuración para chequeos de salud a demanda	As-Needed
Responsable de Delivery	Customer Success Account Manager (CSAM)	A demanda
Horas de Advisory	Advisory Phone Support (limited to six hours or less per incident)	As-Needed
Entrenamientos	Videos a demanda , hands-on labs, learning paths, y expert-led webcasts	A demanda

Soporte Unified Enterprise – Dirección General de Impuestos Internos

Estimado Presupuestal

Soporte Enterprise -AddOn		
Cantidad	Servicios	Tipo de servicios
600	Proactive Credits	Proactivo
200hrs	Enhanced Designated Engineering SharePoint	Proactivo
200hrs	Enhanced Designated Engineering Data Analytics	Proactivo
Incluido	Administración por medio del Gerente de Cuenta	Administrativo

Soporte Unified Enterprise – Dirección General de Impuestos Internos

Estimado Presupuestal

Resumen de tarifa de servicios de soporte – Base + Addon	Fechas de Facturación	Tarifa USD
Tarifas (sin impuestos) Soporte Enterprise – Base	10/03/2023	159.600,33
Servicios Proactivos - Addon		85.848,00
Enhanced Designated Engineering Data Analytics (200 Hrs)		72.536,23
Enhanced Designated Engineering SharePoint (200 Hrs)		72.536,23
SAB Retirement Concession		-28.774,39
Flex Allowance (Proactive Credits)		-31.920,06
Descuento		-12.931,34
VALOR TOTAL CONTRATO (NO INCLUYE IMPUESTOS)		316.895,00
Período		1 año

Condiciones Comerciales

- El pago se realizará anualidad anticipada en dólares americanos a los 60 días de emisión de la factura.
- Los servicios anteriormente mencionados estarán vigentes por un año.
- El precio está expresado en dólares americanos y no incluye el Impuesto de Ventas.
- Microsoft le facturará los Servicios Adicionales prestados y los gastos incurridos. Las facturas de Microsoft serán pagaderas dentro de los 60 días siguientes a su recepción, y se dirigirán a Su representante para pagos a la dirección indicada en el Contrato Unified a menos que se disponga de otra forma en una orden de compra. Sin perjuicio de lo anterior, si el Contrato Unified tiene una vigencia de varios años, se facturarán a la del Contrato Unified para el primer año, y las cuotas restantes se facturarán en las fechas aniversario de la Fecha de Entrada en Vigencia del Contrato Unified subsiguientes, según se la define en el Contrato Unified. Microsoft se reserva el derecho de ajustar sus tarifas antes de renovar y/o extender el Contrato Unified.
- Esta propuesta es válida por 30 días contados de la fecha establecida en la carátula, por lo tanto, los precios pueden variar a partir de la fecha de expiración.

Exención de responsabilidad

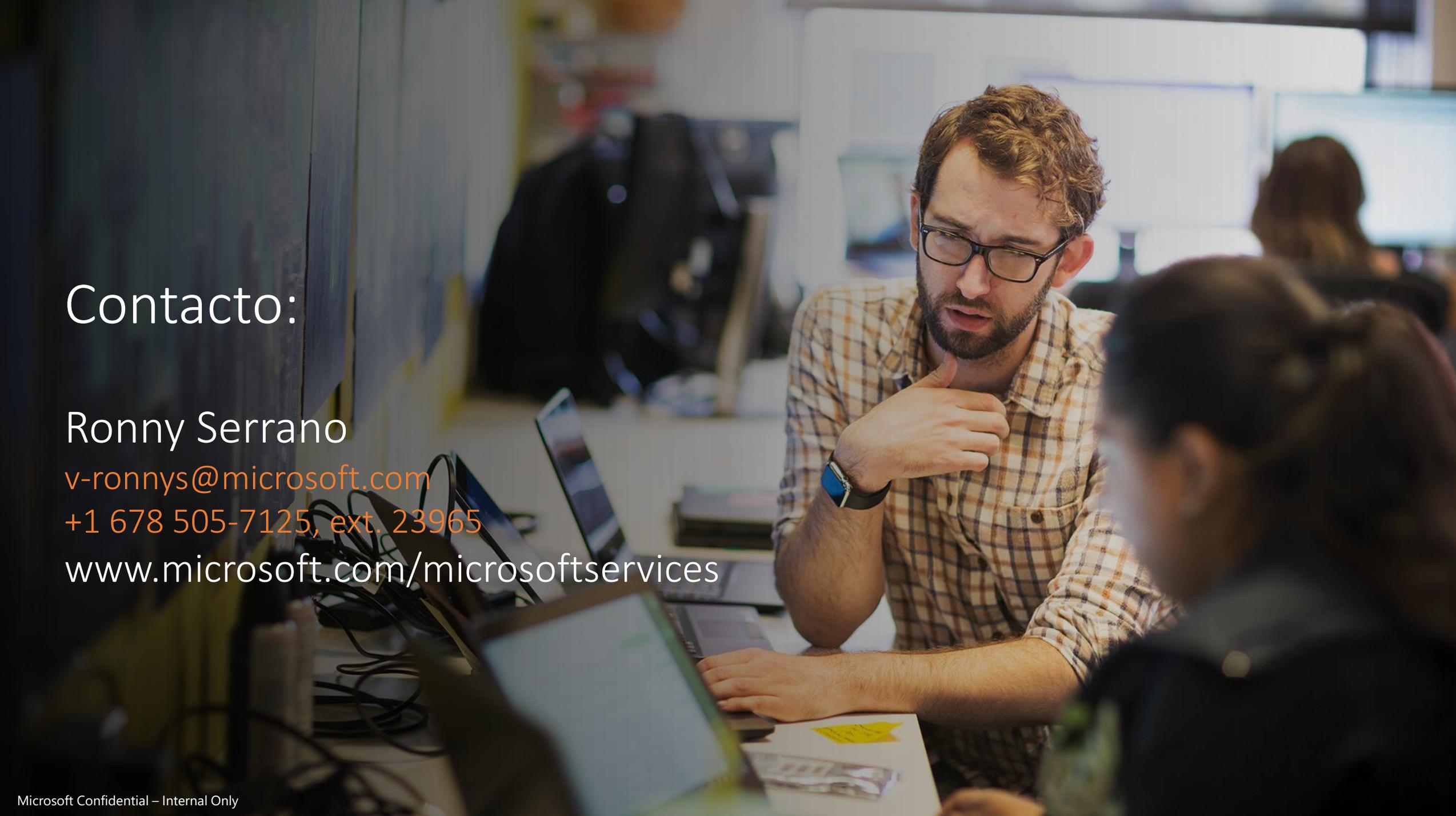
Este estimado presupuestal es válido por un período de treinta (30) días a partir de la fecha de entrega. Este no es un estimado presupuestal vinculante solamente para fines de discusión. Este estimado presupuestal reemplaza a todas las comunicaciones anteriores con respecto a Microsoft Services Support for Enterprise. Este documento es confidencial y no será compartido con terceros. El cliente puede proponer alternativas a cualquiera de las suposiciones que figuran en este estimado presupuestal. Sin embargo, con base en esas estimado propuestas alternativas, Microsoft se reserva el derecho de reformular **los componentes del estimado presupuestal de otra manera acordados. Si el cliente opta por estar de acuerdo con los términos de este estimado presupuestal, los acuerdos basados en Microsoft Unified Support para las Descripciones de Servicios Empresariales se crearán para la revisión de ambas partes.**

La información contenida en el presente estimado presupuestal SE PROPORCIONA "COMO ESTÁ" Y MICROSOFT NO OFRECE NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, EN ESTA estimado presupuestal. Microsoft no garantiza la exactitud de la información presentada, y no asume ninguna responsabilidad derivada de la utilización de dicha información contenida en este estimado presupuestal.

Las descripciones de productos de otras compañías en este documento, si las hay, se proporcionan sólo como una conveniencia para usted. Cualquiera de dichas referencias no debe ser considerada como un respaldo o apoyo por parte de Microsoft. Microsoft no puede garantizar su exactitud, y los productos pueden cambiar con el tiempo.

Además, las descripciones tienen la intención de ser breves resúmenes para facilitar la comprensión, en vez de ser una cobertura detallada. Para obtener la descripción detallada de estos productos, consulte a sus respectivos fabricantes. Todas las marcas registradas son propiedad de sus respectivas compañías.

©2017 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento no otorga ningún derecho legal a ninguna propiedad intelectual de cualquier producto o servicio de Microsoft.



Contacto:

Ronny Serrano

v-ronnys@microsoft.com

+1 678 505-7125, ext. 23965

www.microsoft.com/microsoftservices