



# Cloud Express

Servizi gestiti sul cloud pubblico

## Introduzione

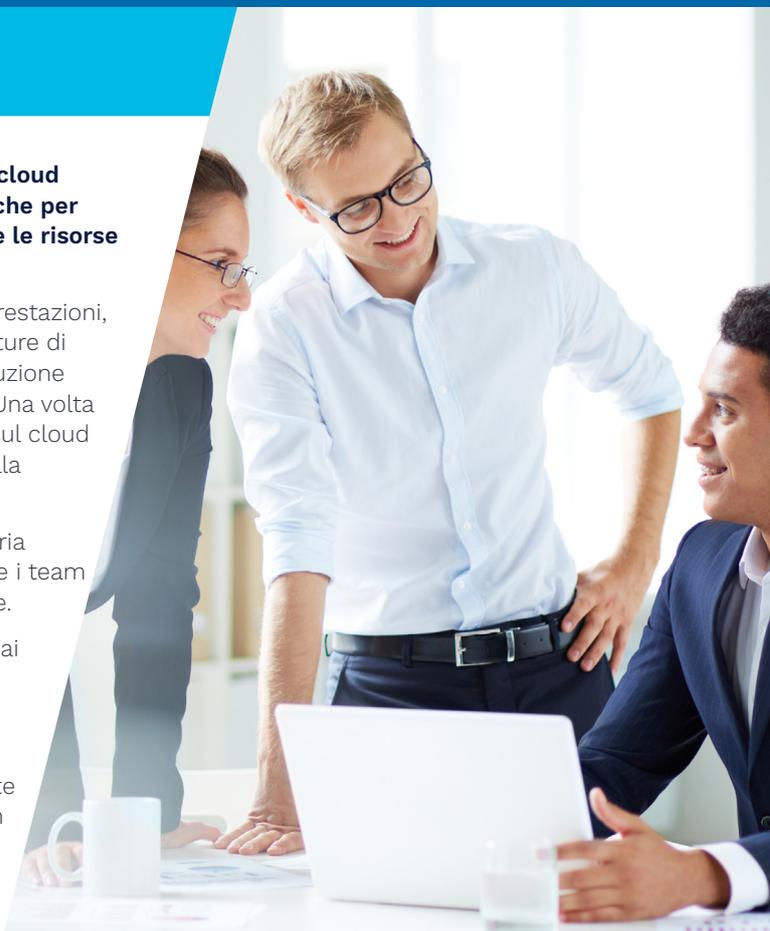
**Cloud Express è la proposta di supporto per l'infrastruttura sul cloud pubblico accessibile 24/7 di Tech Data. Disponibili sia per AWS che per Azure Cloud, i nostri servizi consentono ai partner di ottimizzare le risorse IT e ridurre la spesa per il cloud.**

I cloud pubblici sono progettati per fornire infrastrutture ad alte prestazioni, integrando hardware, applicazioni software ed eventuali infrastrutture di supporto. Si stanno pertanto sempre più affermando come la soluzione aziendale più economica e agile per le aziende di tutto il mondo. Una volta che il tuo cliente ha acquistato e configurato il proprio ambiente sul cloud pubblico, deve pensare a come fornire supporto amministrativo alla propria azienda.

Se il tuo cliente non dispone già di queste competenze nella propria azienda, possono insorgere problematiche che possono distogliere i team interni dallo sviluppo, dall'innovazione e dal collaudo di nuove idee.

Tech Data propone un'offerta di Cloud Managed Services, fornita dai nostri tecnici altamente qualificati, comprensiva del supporto amministrativo necessario per ospitare e gestire un ambiente sul cloud pubblico.

Indipendentemente dal fatto che il tuo cliente operi in un ambiente cloud esistente o abbia effettuato di recente la migrazione, il team di supporto di Tech Data può farsi carico di un'amministrazione completa.



## Proposta di valore

Il servizio gestito Cloud Express di Tech Data è applicabile sia agli ambienti AWS che a quelli Microsoft Azure e consente ai partner di crescere, innovare e trasformare la propria attività nel cloud pubblico beneficiando di margini più elevati. Il nostro servizio viene fornito utilizzando una piattaforma digitale avanzata che accelera l'onboarding delle proprietà sul cloud e fornisce elevati livelli di automazione per ridurre i tempi e i costi per la risoluzione dei problemi.

## Funzionalità

### Monitoraggio e gestione delle macchine virtuali

Segue un elenco dei servizi di monitoraggio e gestione:

- Monitoraggio 24X7 dell'infrastruttura del cliente sul cloud
- Monitoraggio degli avvisi, assegnazione delle priorità ed escalation ai team del cliente e interno
- Notifica al cliente in merito a interruzioni nei data center Azure/AWS e alle risorse interessate
- Controlli dello stato di salute a livello di sistema operativo
- Gestione dell'utilizzo dei dischi (dischi collegati alle macchine virtuali)
- Gestione di allarmi/errori/notifiche

### Manutenzione preventiva e gestione proattiva

Tech Data esegue una regolare manutenzione preventiva con gestione delle patch e degli antivirus sulle macchine virtuali dell'infrastruttura IaaS.

### Gestione delle patch sui server Windows e Linux:

Ogni mercoledì Tech Data esamina i server per rilevare le patch mancanti e i risultati dell'esame vengono caricati sul portale partner. Il fornitore della soluzione deve approvare le patch di sicurezza e di importanza critica per il server nel portale partner.

### Aggiornamenti antivirus:

Questa attività comprende il controllo delle definizioni degli antivirus sul server e il relativo aggiornamento in modo pianificato.

- A seconda del piano di automazione (per default), le definizioni degli antivirus/antimalware saranno aggiornate quotidianamente
- Eventuali problemi (file corrotti o scadenza della licenza) osservati con l'aggiornamento dell'applicazione o la definizione dell'antivirus/antimalware saranno segnalati al fornitore della soluzione.

### Monitoraggio della sicurezza

Tech Data ritiene che la protezione e la conformità rappresentino una parte essenziale dei servizi Cloud Express e che essere protetti offra l'opportunità di ridurre i rischi. Nell'ambito di questo servizio, Tech Data si affida ad alcuni strumenti nativi del cloud per il monitoraggio e il controllo delle vulnerabilità nell'ambito della sicurezza.

- Gestione e risposta agli avvisi di sicurezza
- Gestione delle politiche di sicurezza in Azure Security Center o AWS Guard Duty
- Monitoraggio e segnalazione al Security Center o raccomandazioni al Guard Duty
- Monitoraggio e segnalazione di eventuali problemi di sicurezza relativi alle risorse
- Gestione della visibilità di aggiornamenti mancanti nelle macchine virtuali
- Aggiornamenti periodici dei set di regole per un efficace rilevamento delle minacce



### Ottimizzazione dei costi

Tech Data sfrutta i moderni strumenti per fornire informazioni sui vari elementi di costo associati alle piattaforme cloud Azure/AWS. Verrà fornito un rapporto trimestrale sull'ottimizzazione con evidenze e analisi dei report di fatturazione. Di seguito sono riportate alcune delle aree di ottimizzazione dei costi che saranno evidenziate nelle raccomandazioni fornite:

- Tagging/re-tagging di istanze delle macchine virtuali
- Esecuzione trimestrale di report sull'ottimizzazione
- Raccomandazione di best practice in base al corretto dimensionamento (tipo/famiglia)
- Raccomandazione di snoozing
- Aggiornamenti alle più recenti famiglie/tipi di istanze VM basati su carichi di lavoro / requisiti delle applicazioni
- Raccomandazione per la pianificazione di istanze riservate
- Evidenziazione dei risultati ottenibili in caso di implementazione di scenari di ottimizzazione

### Gestione dell'assistenza di backup

Tech Data fornisce il monitoraggio proattivo e la gestione dei servizi di backup all'interno delle piattaforme Azure/AWS utilizzando strumenti nativi come Azure Backup Service o AWS Native Snapshots. Ciò consente un modo più rapido e affidabile di effettuare il backup dei volumi delle macchine virtuali.

- Valutazione dei lavori di backup esistenti per vari carichi di lavoro
- Backup delle macchine virtuali Azure e gestione del ripristino
- Gestione del server di backup di Microsoft Azure
- Monitoraggio e gestione delle pianificazioni dei lavori di backup e risoluzione di eventuali guasti
- Controllo dello stato di salute del server di backup e dello storage assegnato
- Backup di AMI e gestione del ripristino
- Gestione del ciclo di vita EBS
- Backup/ripristino dei volumi EBS utilizzando snapshot
- Esecuzione periodica di ripristini di prova per valutare l'integrità degli snapshot di backup

### Gestione dello storage sul cloud

Tech Data monitora e gestisce i seguenti servizi nell'ambito della gestione dello storage sul cloud.

- Monitoraggio dell'analisi dello storage per tracciare le richieste, analizzare le tendenze di utilizzo e diagnosticare i problemi con l'account di storage
- Configurazione e visualizzazione di metriche in base al parametro
- Monitoraggio dello stato di salute dello storage
- Monitoraggio della capacità e disponibilità
- Monitoraggio delle prestazioni
- Risoluzione dei problemi riguardanti lo stato di salute del servizio



### Gestione della rete cloud

Nell'ambito della gestione della rete cloud, il monitoraggio a livello di risorse comprende quattro funzioni: registri diagnostici, metriche, risoluzione dei problemi e stato di salute delle risorse.

- Risoluzione dei problemi relativi ai gateway e alle connessioni di rete
- Osservazione della rete cloud
- Monitoraggio delle prestazioni della rete cloud
- Rendicontazione sul flusso NSG
- Osservazione/rendicontazione sul flusso IP (IP di destinazione, IP di origine, porta di destinazione, porta di origine e protocollo)
- Monitoraggio dei registri diagnostici

### Gestione dell'ambiente cloud

I certificati utilizzati nei servizi cloud e per l'autenticazione delle API di gestione devono essere rinnovati o ricreati periodicamente. I servizi di gestione dei certificati comprendono:

- Certificati dei servizi
- Certificati di gestione (API)
- Esportazione e importazione di certificati SSL (Secure Socket Layer) all'interno della sottoscrizione del cliente
- Gestione della validità e del rinnovo dei certificati SSL

## Accordi SLA

Priorità	Tempi di risposta del servizio target (90% dei casi)	Notifica al cliente
P0: critica	15 minuti	Chiamata entro 15 minuti
P1: alta	2 ore	E-mail inviata e ticket aggiornato entro 2 ore
P2: media	4 ore	E-mail inviata e ticket aggiornato entro 4 ore
P3: bassa	12 ore	E-mail inviata e ticket aggiornato entro 12 ore



### Esclusi dal campo di applicazione

- Monitoraggio e gestione delle applicazioni
- Provisioning di risorse o configurazione di servizi
- Supporto della progettazione tecnica Azure/AWS
- Gestione delle licenze per Windows, RDS Cals
- Implementazione delle raccomandazioni per l'ottimizzazione del cloud (l'attuazione può essere effettuata con un contratto per servizi professionali)

### Costi

Le macchine virtuali gestite vengono addebitate a una tariffa per macchina virtuale all'ora. Ciò significa che verrà addebitato solo il tempo in cui la macchina virtuale viene gestita. Il costo sostenuto può essere ottimizzato disattivando le VM.

Sarà addebitata una tariffa una tantum per l'onboarding. Tale importo andrà a contribuire al flusso di introiti mensili ricorrenti derivanti dai servizi gestiti.

Gli addebiti includono il costo di tutti gli strumenti di gestione utilizzati per il servizio (incluse le licenze CloudCheckr per l'ottimizzazione dei costi).

Nessun requisito di dimensioni minime per la commessa.

## Perché collaborare con Tech Data?

### Know-how ineguagliato

Tech Data fornisce ai partner analisi approfondite e la possibilità di soluzioni white-label per aiutare a identificare, fornire ed espandere le opportunità IT.

Il nostro obiettivo è quello di aiutare i partner commerciali a costruire flussi di reddito proficui e a creare una community di clienti soddisfatti. Armati della migliore tecnologia e di un'ampia esperienza nello sviluppo e nell'integrazione del cloud, lavoriamo con i nostri partner per fornire il giusto mix di funzionalità su cloud pubblico, privato e ibrido per accelerare la crescita del business.

Per maggiori informazioni sul servizio gestito per il cloud pubblico Cloud Express, metti in contatto con il BDM a livello nazionale per il servizio soluzioni avanzate di Tech Data.



**Per maggiori informazioni sul servizio Cloud Express, metti in contatto con il BDM a livello nazionale per il servizio soluzioni avanzate di Tech Data.**

**softwareteam@techdata.it | www.techdatacloud.it**

