



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Soporte Unificado Microsoft

Angela Acevedo Silva

CSAM (Gerente de Soporte de Cuenta)

Equipo de Cuenta



Enterprise Commercial

Líder: Juan Carlos Uribe

Gerente Cuenta: Jorge Ardila*

ATS: Luisa Triana*

Customer Success

Líder: Norma Mena

Gerente CSAMs: Jaime Pineda

CSAM: Angela Acevedo*

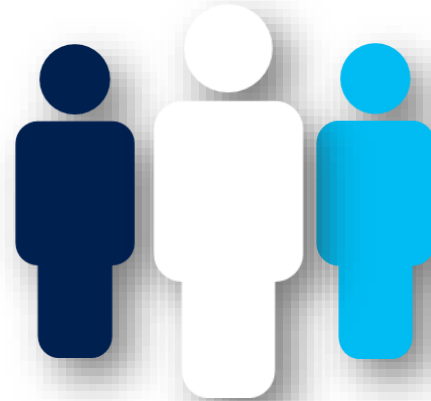
Incident Manager: Jordan Saavedra*

Specialist Sales

Líder: Marcela Jimenez

Especialistas Producto: Francisco Castillo (MWP), Dany Cerinza (seguridad); Sebastian Rincón (azure), Viviana Perdomo (D365)

Especialista Comercial Soporte:
Jonathan Taborda



Su equipo de Microsoft

***Puntos de contacto primario**

¿Qué es Soporte Unificado?



Soporte Unificado de Microsoft, un soporte integral a su medida



Modelo construido en torno a cuatro pilares fundamentales:

- 1** Acceso al soporte reactivo y consulta a demanda
- 2** Cobertura para toda su organización
- 3** Gestión de la prestación de servicios basada en resultados
- 4** Conexión más rápida a través de experiencias digitales

Soporte Unificado de Microsoft, un soporte integral a su medida

Diseñado para ayudarle a obtener el máximo valor de su inversión en Microsoft



Servicios incluidos en Soporte Unificado



1. Soporte Reactivo y de Consulta

Características y alcance del Soporte Unificado



Resolución de problemas
Acceso a los especialistas en situaciones críticas de Microsoft

Apertura de casos de Soporte Unificado:

- **Severidad A:** Solamente se puede hacer a través del teléfono Colombia: : **018000 910730 - 01800 7178701 - (571) 5870302**
- **Severidad B:** Se puede hacer a través del Services Hub con sus credenciales de acceso.
- **Severidad C:** Se puede hacer a través del Services Hub con sus credenciales de acceso.

Creación de casos Office 365 y Azure, respectivamente en su portal.

Tiempos de respuesta: 15 minutos para Catastróficos, 1 hora para crítico (24x7), 4 horas para estándar (24x7)

Incident Manager: Responsable de la gestión de casos reactivos de severidad A, B y C

CritSit Manager: Los casos que sean de severidad A, tendrán asignado un CritSit Manager (asignado después de 1 hora), es una persona responsable por hacer el seguimiento de ese caso mientras esté en severidad A. Podrán contactar a esa persona por correo respondiendo a alguno de sus mails o llamando a la línea de soporte, pidiendo contactar al CritSit Manager del caso.

Soporte de revisión ampliado para productos selecto* (Productos dentro del soporte principal o extendido)

Soporte telefónico consultivo según sea necesario (limitado a seis horas o menos por incidente)



Apoyo preventivo
Asistencia guiada para entender sus riesgos

Evaluaciones de estado de salud y seguridad de sus plataformas Microsoft:

- On-demand assessment para más de 33 plataformas
- Creación de programas de remediación

Servicios proactivos que acompañen sus proyectos:

Catálogo de servicios proactivos que pueden ser utilizados a través de los Proactive Credits
Designated Support Engineering Azure IaaS (200 horas)



Asistencia para la planificación
Soporte en la creación de un plan para mitigar el riesgo y optimizar su entorno

CSAM asignado que puede planear programas que combinan servicios proactivos para abordar sus resultados empresariales y de TI
Revisión de las próximas características y cambios en los servicios en línea a través de Services Hub
Revisiones periódicas y seguimiento de acciones para proyectos estratégicos de TI



Servicios Educativos
Recursos de formación digital desarrollados por ingenieros de soporte técnico de Microsoft

Empoderamiento de su equipo de IT:

- Acceso a plataforma de entrenamiento, con contenido por nivel, producto y objetivo de aprendizaje
- Incluye Learning paths, Webcast y Laboratorios con espacios exploratorios

Contrato Soporte Unified - 2022-2023

Servicio Base

- Enterprise Advisory Support Hours As-needed
- Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed
- Enterprise On-demand Assessment
- Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed
- Enterprise On-Demand Education
- Enterprise Online Support Portal
- Enterprise Problem Resolution Hours As-needed
- Enterprise Webcasts As-Needed
- Service Delivery Management (Reactive , Proactive)

Servicios Complementarios

- Designated Support Engineering Azure IaaS - 200 horas
- Proactive credits - 505

Contrato Soporte Unified - 2022-2023

Scoping DSE IaaS

Priority	Short Title	Offering Type	Hours Planned	% of Plan	Description
[1] High	Cloud Adoption Framework Landing Zone Assessment	MIP	95	48	Prepare for your Azure implementation by assessing the key decision points that will influence for your Azure architectural design.
[1] High	DSE Custom	DSE	53	27	Remediation task of Landing Zone Assessment AAD Support, B2C review and Consolidated once Tenant Support to migrate Azure Resources
[2] Medium	Well-Architected Cost Optimization Assessment	MIP	52	26	This offering is designed to help you achieve a cloud architecture that is efficient, eliminates waste, and gives you full visibility into where your money is spent on cloud resources. We will evaluate the cost of your Azure subscriptions and one run-state workload operation against the cost optimization pillar of the Microsoft Azure Well-Architected Framework (WAF). You will receive recommendations on how to optimize the cost profile of your Azure resource

2. Enfoque preventivo: Evaluaciones de plataformas Microsoft a Demanda

Available on-demand assessments



Active Directory



Active Directory Operational Survey



Active Directory Security



Active Directory Security Survey



Exchange Server



Exchange Server Operational Survey



Exchange Server Security Survey



Modern Service Management
Capability Assessment



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



SQL Server



SQL Server Operational Survey



SQL Server Security Survey



System Center Configuration Manager
System Center Configuration Manager
Operational Survey



System Center Operations Manager



System Center Operations Manager



System Center Operations Manager
Operational Survey



Windows Client



Windows Client Security Survey



Windows Server

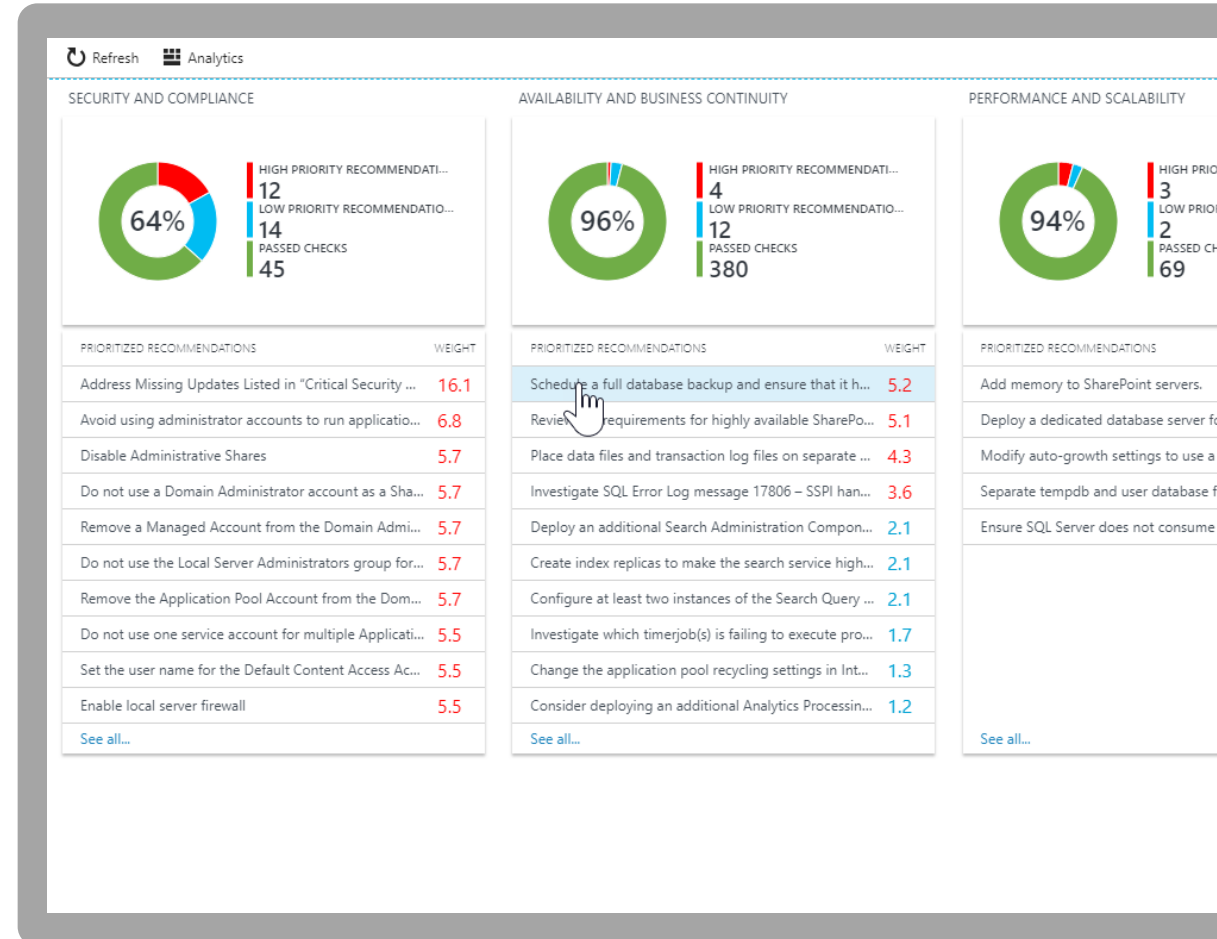


Windows Server Security Survey

2. Enfoque preventivo: Evaluaciones de plataformas Microsoft a Demanda

Mantenga sus entornos de TI saludables con evaluaciones bajo demanda

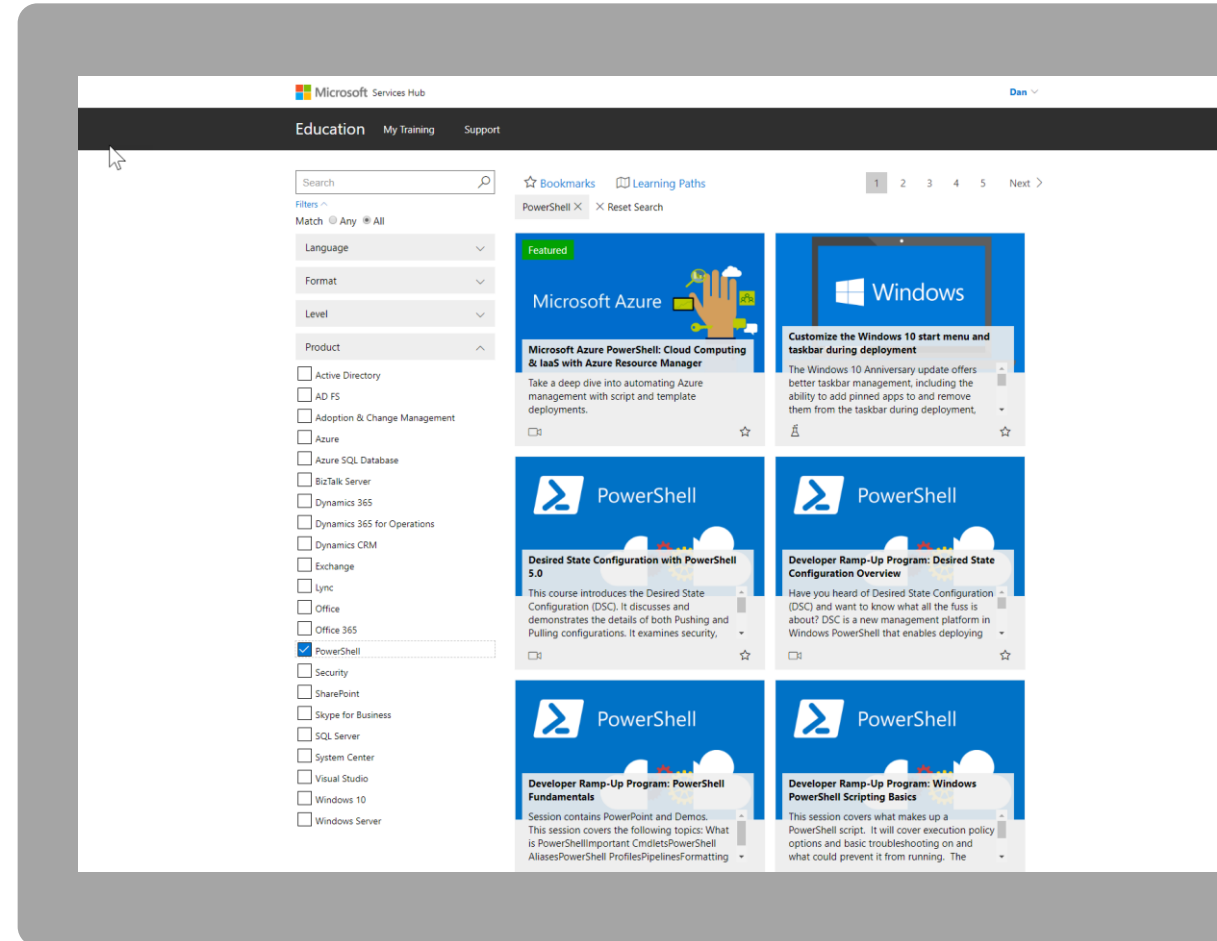
- **Gestione** de forma proactiva el estado de su entorno con análisis predictivos basados en análisis expertos de Microsoft
- **Profundice** en la información de la causa raíz con recomendaciones fáciles de entender
- **Configure** una vez y ejecútese a petición según su programación



3. Servicios educativos: On-demand learning

Mejore el conocimiento de su equipo con el aprendizaje bajo demanda de Microsoft

- **Aprende** en cualquier momento, en cualquier lugar y en cualquier dispositivo
- **Acceda** a una variedad de experiencias de aprendizaje, como videos y laboratorios prácticos virtuales
- Unirse a webcasts en vivo dirigidos por instructores o aprender por su cuenta con caminos de aprendizaje auto-faced



4. Enfoque preventivo: Built-In Proactive Services

Áreas de enfoque



Adopción de tecnologías

Asistencia para evaluar y probar nuevas tecnologías y características

Tecnologías foco: Microsoft Azure, Office 365, Windows 10, SQL Server



Seguridad

Asistencia guiada para entender sus riesgos y mejorar su postura de seguridad

Tecnologías foco: Active Directory, Windows 10



Optimización de operaciones







Mitigación de riesgos y planificación de la optimización del entorno y los procesos

Tecnologías foco: Microsoft Azure, Office 365

Resultados clave para la organización

- Identifica y previene posibles y futuros problemas de soporte
 - Amplía la confianza técnica de TI
 - Acelere la configuración de su proyecto e incluya pruebas de concepto
- Mejora los procesos operativos y ayuda a reducir los costos

5. Services Hub: Resumen de funcionalidades

<p>Cuadro de mandos (Dashboard) de Servicios </p>	<p>Beneficios del Contrato </p>	<p>Revisiones a demanda </p>
<ul style="list-style-type: none">• Tendencias de incidentes y tecnologías usadas• Conexión con servicios personalizados y temas críticos• Asistencia para contactar a Microsoft	<ul style="list-style-type: none">• Incidentes en curso o cerrados• Detalles del contrato (<i>solo para perfiles administradores</i>)• Control de uso del contrato	<ul style="list-style-type: none">• Recomendaciones sobre acciones concretas para mejorar la infraestructura• Alertas proactivas de problemas críticos para evitar que afecten negativamente• Always-on para mantenerse seguro y optimizado
<p>Capacitación continua a demanda </p>	<p>Catálogo de Servicios </p>	<p>Service Hub Office 365 Update Center </p>
<ul style="list-style-type: none">• Acceso a todas las capacitaciones a demanda• Contenido actualizado mensualmente• Acceso a laboratorios virtuales	<ul style="list-style-type: none">• Acceso al Catálogo de Servicios en línea y con actualización permanente• Recomendaciones del equipo de entrega de Servicios y de expertos en la tecnología Microsoft	<ul style="list-style-type: none">• Información de producto de Office 365 nueva y actualizada• Seguimiento de cambios y actualizaciones• Registro a eventos

<https://serviceshub.microsoft.com/>

¿Cómo usar los servicios de Soporte Unificado en el Services Hub?



1. Creación de un caso de soporte reactivo/consulta o revisión de casos antiguos para **productos onpremise (vía telefónica)**

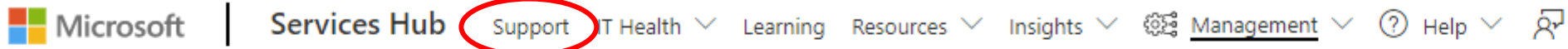
Línea 018000-910-730



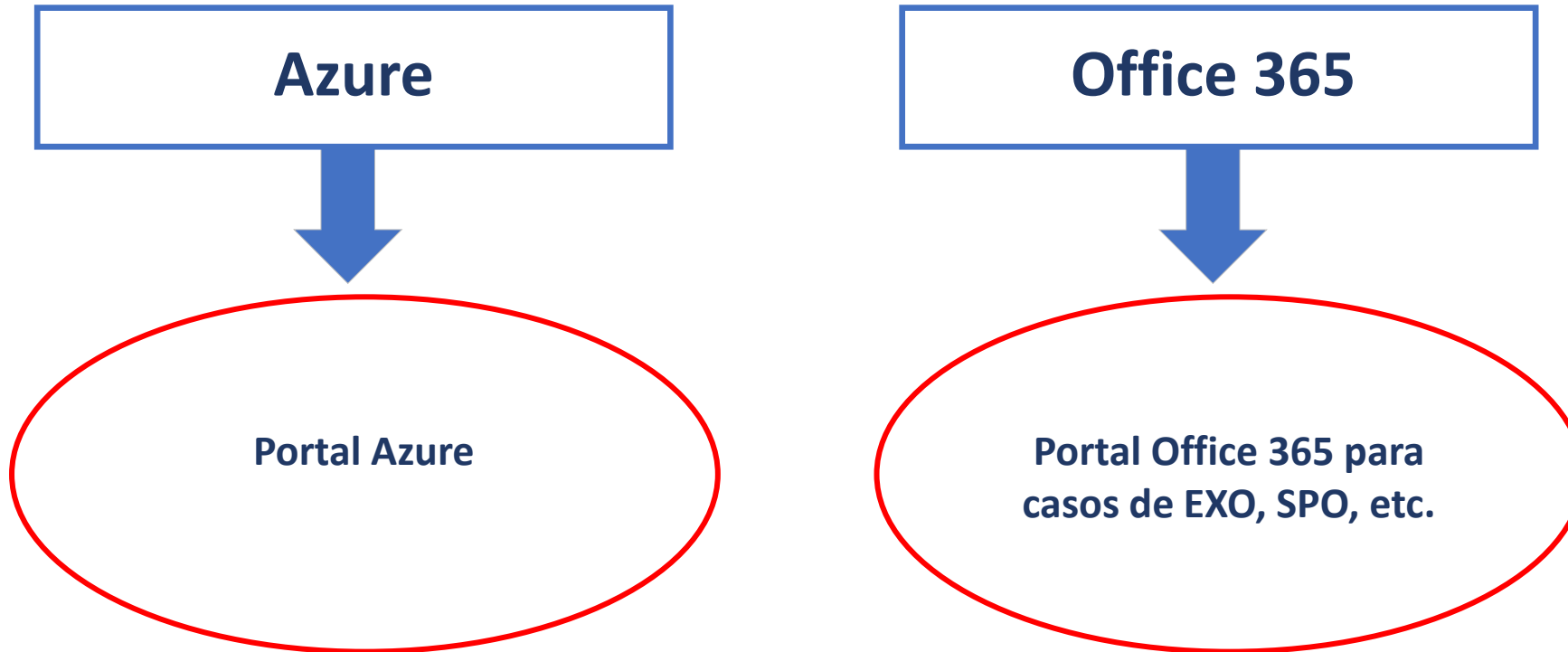
```
graph TD; A[Línea 018000-910-730] --> B[Access ID xxxx a nombre de Juan Idarraga];
```

Access ID xxxx a nombre
de Juan Idarraga

1. Creación de un caso de soporte reactivo/consulta o revisión de casos antiguos para **productos onpremise (vía online)**



1. Creación de un caso de soporte reactivo/consulta o revisión de casos antiguos para **productos de nube (vía online)**



2. Configuración de evaluaciones de plataformas Microsoft a Demanda



Microsoft | Services Hub Support **IT Health** Learning Resources Insights Management Help

3. Ingreso al portal de entrenamiento en línea



Microsoft | Services Hub Support IT Health **Learning** Resources Insights Management Help

Anexo: Configuración de Alertas Azure y O365

The screenshot shows the Azure Service Health interface. The top view, 'Service Health - Service issues', displays a search bar, filters for 'Contoso IT - demo' and '28 selected' regions, and a world map with a tip: 'Tip: Pin a personalized Service Health world map tile on your dashboard.' Below the map, it states 'No service issues found' and provides a 'Launch guided tour' button. The bottom view, 'Service Health - Health history', shows a table of past issues:

ISSUE NAME	TRACKING ID	EVENT TYPE	SERVICE(S)	REGION(S)	START TIME	UPDATED
Log Analytics - West Europe	SFJA-PKO	Service issue	Log Analytics	West Europe	17:42 UTC, 02/07/2018	5 d ago
Action Required Regarding Your Azure Backup ser...	G8_S_K0	Health advisory	Backup	Australia East...	16:02 UTC, 02/07/2018	5 d ago

The 'Log Analytics - West Europe' issue is expanded to show a summary and updates. The summary includes a tracking ID (SFJA-PKO), impacted services (Log Analytics), and impacted regions (West Europe). A detailed update states: 'SUMMARY OF IMPACT: Between 17:42 UTC on 07 Feb 2018 and 2:30 UTC on 08 Feb 2018, a subset of customers using Log Analytics in West Europe may have experienced processing delays with workspaces hosted in this region. PRELIMINARY ROOT CAUSE: Engineers determined that a backend service became unhealthy causing delays in Log Analytics queries. MITIGATION: Engineers confirmed that the issue self-healed by the Azure Platform. NEXT STEPS: Engineers will continue to investigate to establish the full root cause and prevent future occurrences. See all updates.' The interface also offers options to download the issue summary as a PDF, track the issue on mobile via QR code, and connect with support via Twitter (@AzureSupport).

The screenshot shows the Microsoft 365 Service Health interface. The top view, 'Home > Service health', displays a list of advisories for various services:

- Exchange Online: 3 advisories
- Skype for Business: 1 advisory
- Azure Information Protection: Service is healthy
- Identity Service: Service is healthy
- Microsoft Intune: Service is healthy
- Microsoft StaffHub: Service is healthy
- Microsoft Teams: Service is healthy
- Mobile Device Management for Office 365: Service is healthy
- Office 365 Portal: Service is healthy
- Office Subscription: Service is healthy

The 'Skype for Business' advisory is expanded to show details for issue 'LY129303 - Skype for Business and Skype consumer interoperability issue':

- Status:** Service degradation. Updated: 2018-02-21 16:47 (UTC)
- User impact:** Skype for Business users may be unable to see presence/contact information correctly for some Skype consumer users. Start time: 2018-02-01 00:00 (UTC)
- Latest message:** Title: Skype for Business and Skype consumer interoperability issue

Additional information includes: 'User Impact: Skype for Business users may be unable to see presence/contact information correctly for some Skype consumer users.' and 'More info: Additionally, Skype for Business users may be unable to communicate via instant messaging or calling with Skype consumer users.' The current status is: 'We've confirmed that the recent service update has led to a user name recognition problem between some Skype for Business and Skype consumer users. We've developed a fix for the issue that we expect to have tested and deployed within the next 24 to 36 hours.'

Azure Service Health

azure.microsoft.com/features/service-health/

Azure Service Health provides personalized guidance and support directly to customers, when issues in Azure services affect them. Customers can see a personalized dashboard in the portal, set up targeted notifications (email/SMS/webhook), receive guidance & support, and share details easily.

Microsoft 365 Service Health

aka.ms/O365SH

A dashboard that provides real-time insight into Microsoft 365 service incidents – administrators can see any active incidents or advisories relevant to Microsoft 365 or Dynamics 365. To set up relevant automatic notifications, customers can use the Office 365 Admin mobile app.

Microsoft Azure

SALES 1-800-867-1389 | MY ACCOUNT | PORTAL | Search

Why Azure | Solutions | Products | Documentation | Pricing | Training | Marketplace | Partners | Support | Blog | More

Azure status

Last updated 5 seconds ago

Services are operating normally. [Status history >](#)

Get a personalized view of the health of your Azure services

[Go to your personalized dashboard >](#)

Refresh every: 2 minutes

Good Warning Error Information

PRODUCTS AND SERVICES	Americas											
	NON-REGIONAL*	EAST US	EAST US 2	CENTRAL US	NORTH CENTRAL US	SOUTH CENTRAL US	WEST CENTRAL US	WEST US	WEST US 2	CANADA EAST	CANADA CENTRAL	BRAZIL SOUTH
COMPUTE												
Virtual Machines		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SAP HANA on Azure Large Instances		✓						✓				
Cloud Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Virtual Machine Scale Sets		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Functions		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓

Azure status page

status.azure.com

This public-facing page (which does not require signing in) is only used to provide updates for major incidents – or when there are known issues preventing access to Azure Service Health in the portal. **Customers should only refer to this page if they are not able to access Azure Service Health.**

Microsoft

Microsoft 365 Service health status

There are currently no known issues preventing you from signing in to your Office 365 service health dashboard.

[View your Microsoft 365 Service health.](#)

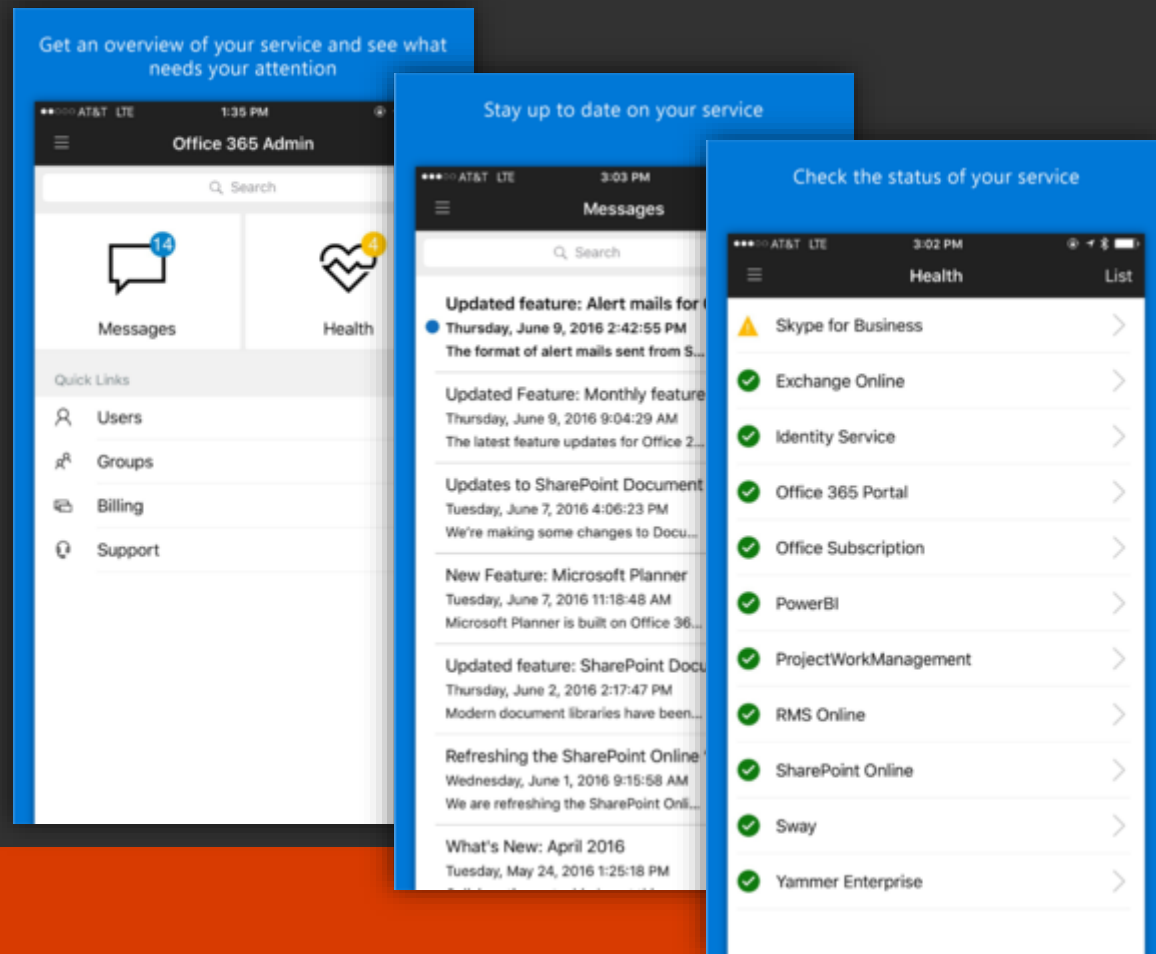
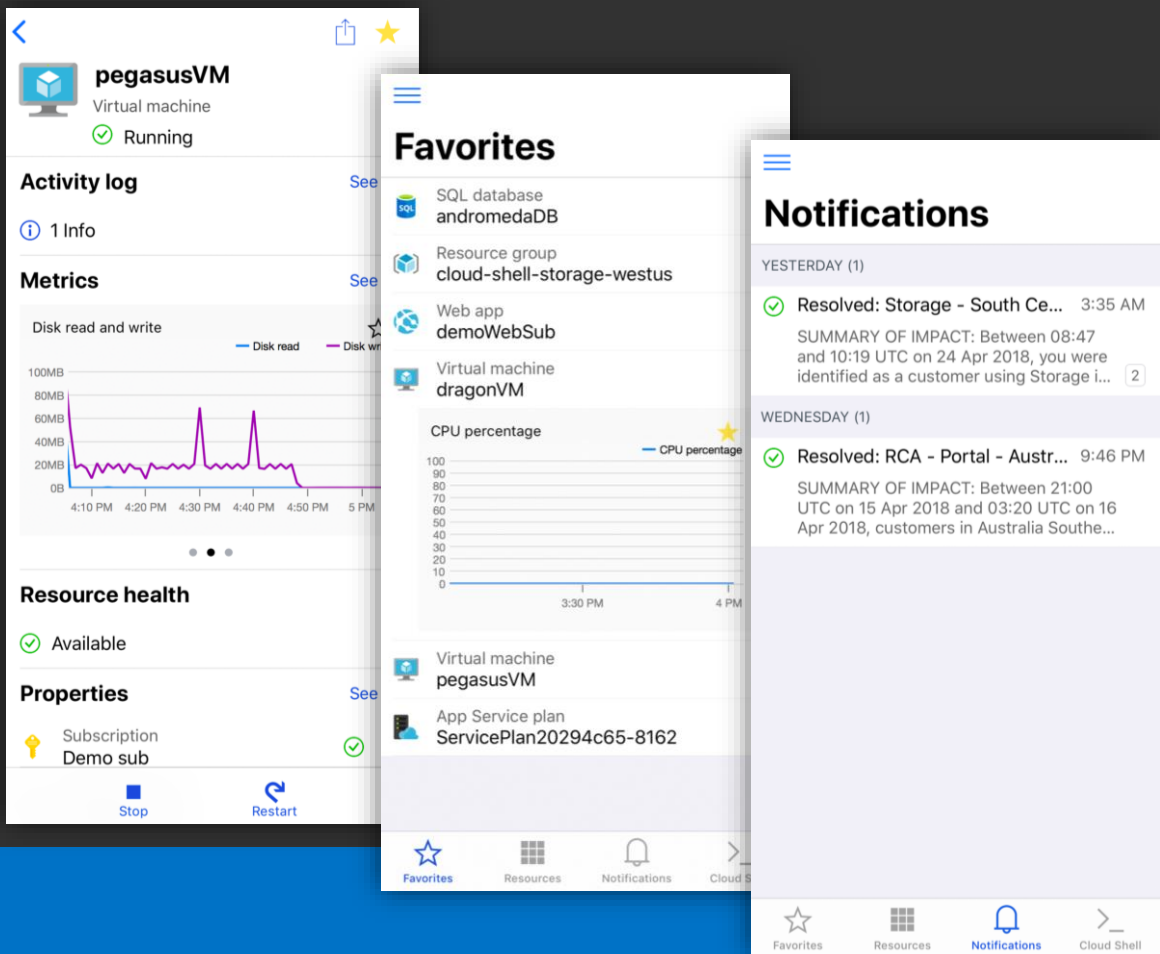
[Add this page to your favorites](#)

©2017 Microsoft Corporation | [Legal](#) | [Privacy](#) | [Community](#) | [Feedback](#)

Microsoft 365 status page

status.office365.com

This public-facing page (which does not require signing in) is only used to provide updates when issues are preventing access to the Microsoft 365 service health dashboard within the admin center. **Customers should only refer to this page if they are not able to access M365 Service Health.**



Azure Mobile App

azure.microsoft.com/features/azure-portal/mobile-app/

The Azure mobile app helps customers to keep track of their Azure resources while on-the-go. Alerting for service incidents is possible with push notifications using the mobile app, customers can create a Service Health alert using Azure Service Health and set it to trigger the 'Azure app' action.

Office 365 Admin

products.office.com/business/manage-office-365-admin-app

The Office 365 Admin app allows customers to receive notifications, add users, reset passwords, create support requests, and more, while on the go. Most importantly, service health and change notifications can be delivered directly to administrators phones by enabling push notifications.

Contactos

Angela Acevedo Silva

CSAM

angela.acevedo@microsoft.com

+57 311 7297069

Jordan Saavedra

Incident Manager

vjsaavedra@microsoft.com

M-F (6:00 AM to 03:00 PM CST, UTC/GMT-6)

Colombia: +57 18009171068 ext. 30234224

Jonathan Taborda

Especialista Comercial Soporte

jonathant@microsoft.com

+57 318 5442811

