



# Cloud Express

## Public Cloud Managed Services

### Introductie

**Cloud Express is Tech Data's 24x7 ondersteuning voor openbare cloudinfrastructuren. Onze services zijn beschikbaar voor zowel AWS als Azure Cloud. Partners kunnen zo hun ICT-middelen optimaliseren en clouduitgaven verlagen.**

Openbare clouds zijn ontwikkeld om een snelle infrastructuur te leveren met geïntegreerde hardware, software en andere ondersteunende infrastructuur. Ze zijn daarmee voor vele bedrijven wereldwijd de meest voordelige en flexibele bedrijfsoplossing. Nadat uw klanten een openbare cloudomgeving hebben gekocht en geconfigureerd, moeten ze bepalen hoe ze het beheer ervan voor hun bedrijf gaan ondersteunen.

Voor bedrijven die nog niet over de vereiste vaardigheden beschikken, kan dit uitdagingen veroorzaken. Interne teams kunnen zich immers niet meer concentreren op ontwikkeling, innovatie en het testen van nieuwe ideeën.

Tech Data biedt uitkomst met een aanbod van beheerde cloudservices voor de benodigde administratieve ondersteuning voor hosting en beheer van een openbare cloudomgeving, geleverd door onze ervaren engineers.

Het supportteam van Tech Data kan administratieve taken overnemen, ongeacht of uw klant een bestaande cloudomgeving heeft of onlangs is gemigreerd.



## Waardevoorstel

De Cloud Express Managed Service van Tech Data is beschikbaar voor AWS- en Microsoft Azure-omgevingen en biedt partners de mogelijkheid hun aanbod van openbare cloudoplossingen uit te breiden, te innoveren en te transformeren en hun marges te verhogen. Wij gebruiken voor onze service een geavanceerd digitaal platform dat de introductie van cloudomgevingen versnelt en het automatiseringsniveau verhoogt. Problemen worden sneller opgelost en kosten worden verlaagd.

## Voorzieningen

### Controle en beheer van virtuele machines

Wij bieden de volgende services voor controle en beheer:

- 24x7 controle van de clientinfrastructuur in de cloud
- Controle van waarschuwingen, prioriteren en escaleren naar teams van de klant en interne teams van Tech Data
- Melding aan de client over storingen in Azure/ AWS-datacenters en beïnvloede middelen
- Controle van de status van het besturingssysteem
- Beheer van schijfgebruik (schijven die zijn verbonden met VM's)
- Beheer van alarmen/fouten/meldingen

### Preventief onderhoud en proactief beheer

Tech Data voert periodiek preventief onderhoud uit voor patch- en antivirusbeheer op de IaaS VM's.

#### Patchbeheer voor Windows- en Linux servers:

Elke woensdag scant Tech Data de servers voor missende patches en de resultaten van deze scan worden naar het partnerportaal geüpload. De solutionprovider moet de missende beveiligings- en essentiële patches voor de server goedkeuren in het partnerportaal.

#### Antivirus-updates:

Deze taak omvat controle van de virusdefinities op de server en het bijwerken van de definities volgens een vastgesteld schema.

- Afhankelijk van het schema voor automatisering worden virus- en malwaredefinities dagelijks bijgewerkt.
- Eventuele problemen (beschadiging of verlopen licenties) die in de antivirus- en antimalwaresoftware of de update van definities worden geregistreerd, worden aan de solutionprovider geleverd.

### Controle van beveiliging

Voor Tech Data zijn bescherming en naleving een essentieel onderdeel van Cloud Express. Beveiliging leidt tot vermindering van risico's. Als onderdeel van de service vertrouwt Tech Data op verschillende native cloud-tools voor controle en beheer van kwetsbaarheden in de beveiliging.

- Beheer van en reageren op beveiligingsmeldingen
- Beheer van beveiligingsbeleid in Azure Security Center of AWS Guard Duty
- Controle en rapportage van aanbevelingen van Security Center of Guard Duty
- Controle en rapportage van problemen met de status van de beveiliging van middelen
- Beheer van de zichtbaarheid van missende updates in virtuele machines
- Periodieke updates van regelsets voor effectieve bedreigingsdetectie



## Kostenoptimalisatie

Tech Data geeft met moderne tools inzicht in de verschillende kosten die zijn verbonden aan Azure/AWS-cloudplatformen. We leveren elk kwartaal een optimalisatierapport, met informatie over en analyse van de factureringsrapporten. Hier volgen enkele gebieden van kostenoptimalisatie die in de geleverde aanbevelingen worden belicht:

- Tagging/re-tagging van virtuele machine-instanties
- Kwartaalrapporten over optimalisatie
- Aanbevelingen voor best practices op basis van de juiste schaling (type/reeks)
- Aanbevelingen voor slaapstand
- Upgrades naar nieuwe VM-instantiereeksen/-typen op basis van vereisten omtrent workloads/apps
- Planning van gereserveerde instanties
- Een overzicht van potentiële resultaten van de voorgestelde implementaties

## Beheer van back-upservices

Tech Data levert proactieve controle en beheer van back-upservices in Azure/AWS-platformen met gebruik van native tools zoals Azure Backup Service of AWS Native Snapshots. Deze bieden een snellere en betrouwbaardere methode om back-ups te maken van VM-volumes.

- Evaluatie van bestaande back-upopdrachten voor verschillende workloads
- Beheer van back-up en herstel van Azure virtuele machines
- Beheer van Microsoft Azure-back-upserver
- Controle en beheer van geplande back-upopdrachten en eventuele fouten oplossen
- Statuscontrole van toegewezen back-upserver en opslag
- Beheer van AMI-back-up en herstel
- EBS-levenscyclusbeheer
- Back-up en herstel van de EBS-volumes met gebruik van snapshots
- Periodieke tests van herstel om de integriteit van de back-upsnapshots te bepalen

## Beheer van cloudopslag

Als onderdeel van het beheer van cloudopslag controleert en beheert Tech Data de volgende services:

- Controle van de opslaganalyse om verzoeken te traceren, gebruikstrends te analyseren en problemen met het opslagaccount te testen
- Configuratie en weergave van statistieken per parameter
- Controle van de status van de opslag
- Controle van capaciteit en beschikbaarheid
- Controle van de prestaties
- Problemen oplossen met de servicestatus



## Beheer van cloudnetwerk

Als onderdeel van het beheer van het cloudnetwerk bestaat de controle van middelen uit vier functies: diagnostische logs, statistieken, problemen oplossen en controle van de status van middelen.

- Problemen oplossen met netwerkgateway en verbindingen
- Controle van het cloudnetwerk
- Controle van de prestaties van het cloudnetwerk
- Rapportage van NSG-flow
- Controle en rapportage van IP-flow (bestemmings-IP, bron-IP, bestemmingspoort, bronpoort en protocol)
- Controle van diagnostische logs

## Beheer van cloudomgeving

De certificaten voor cloudservices en voor authenticatie van beheer-API's moeten regelmatig worden verlengd of opnieuw worden gemaakt. De services voor certificaatbeheer omvatten het volgende:

- Servicecertificaten
- Beheercertificaten (API)
- Exporteren en importeren van SSL-certificaten (secure socket layer) in het clientabonnement
- Beheer van de geldigheid en verlenging van SSL-certificaten

## SLA's

Prioriteit	Doel voor servicerespons Tijd (90% van de gevallen)	Melding klant
P0: Kritiek	15 min	Oproep binnen 15 minuten
P1: Hoog	2 uur	E-mail verzonden en ticket bijgewerkt binnen 2 uur
P2: Middelmatig	4 uur	E-mail verzonden en ticket bijgewerkt binnen 4 uur
P3: Laag	12 uur	E-mail verzonden en ticket bijgewerkt binnen 12 uur



### Niet inbegrepen

- Controle en beheer van applicaties
- Het leveren van middelen of instellen van services
- Ondersteuning voor technisch architect Azure/AWS
- Licentiebeheer voor Windows, RDS Cals
- Implementatie van aanbevelingen voor cloudoptimalisatie (implementatie kan worden uitgevoerd met een contract voor professionele services)

### Kosten:

De beheerde VM's worden berekend volgens een tarief per VM/uur. Dat betekent dat u alleen wordt berekend voor de tijd dat de VM wordt beheerd. De opgelopen kosten kunnen worden verlaagd door VM's uit te schakelen.

Er wordt een eenmalig introductietarief berekend en dit wordt opgenomen in de berekening van de maandelijks terugkerende inkomsten van Managed Services.

Tarieven omvatten de kosten van alle beheertools die voor de service worden gebruikt (met inbegrip van licenties voor CloudCheckr voor kostenoptimalisatie). Er geldt geen minimumgrootte voor deals.

## Waarom samenwerken met Tech Data?

### Ongeëvenaarde expertise

Met Tech Data krijgt u inzichten en de optie om whitelabeloplossingen aan te bieden. U kunt uw aanbod uitbreiden door ICT-kansen te vinden en te leveren.

Wij helpen onze bedrijfspartners met het opbouwen van winstgevende inkomsten en een community van tevreden klanten. We beschikken over de beste technologie en uitvoerige expertise op het gebied van cloudontwikkeling en -integratie, en werken samen met onze partners om de juiste combinatie van openbare, privé en hybride cloudcapaciteiten te bieden die bedrijfsgroei versnellen.

Voor meer informatie over Cloud Express Public Cloud Managed Service kunt u contact opnemen met Tech Data's Advanced Solutions Service Country BDM.



Voor meer informatie over Cloud Express kunt u contact opnemen met Tech Data's Advanced Solutions Service Country BDM.

[microsoft@techdata.nl](mailto:microsoft@techdata.nl) | [www.techdatacloud.nl](http://www.techdatacloud.nl)

