



Soluciones que transforman

Características Premium

Productos Atlassian

Indice

[Sobre INCO](#)

[Atlassian Platinum Solution Partner](#)

[INCO Open DevOps Flow](#)

[Soluciones MultiCloud](#)

[Plantel de consultores e ingenieros de soporte](#)

[Planes Premium](#)

[Jira Cloud Premium](#)

[Confluence Cloud Premium](#)

[Jira Service Management Cloud Premium](#)

[Funcionalidades Premium Comunes a los Productos](#)

[Atlassian Intelligence](#)

[Acelere la productividad individual](#)

[Impulsar el trabajo en equipo](#)

[Acelerar la productividad en toda la organización](#)

[Otras funcionalidades comunes a los productos](#)

[Comparación de Planes y Funcionalidades](#)

Sobre INCO

Atlassian Platinum Solution Partner

INCO es **Platinum Solution Partner de Atlassian**. Esto significa que podemos ofrecer tres beneficios muy importantes a nuestros clientes:

1. **Consultores altamente calificados:** Los asociados con este nivel cumplen los niveles más altos de criterios de entrenamiento y tienen una experiencia demostrada en que pueden escalar desde pequeños a hasta grandes clientes.
2. **Precios de licencias más bajos:** Debido a los descuentos que obtenemos como Platinum Solution Partner, podemos ofrecer precios de licencias que son aún mejores de los que se obtendrían si adquirieras las licencias directamente desde la web.
3. **Facturación local y deducción de impuestos:** Además te brindamos facturación local, permitiendo así que no deban utilizar una tarjeta de crédito para adquirir las licencias a través de la web con el recargo que esto implica, y la empresa podrá presentar la factura como un gasto deducible de impuestos.

INCO además tiene la certificación **ITSM Specialized Partner de Atlassian**. Los Partners Especializados en ITSM son profesionales excepcionales en la gestión de servicios con sólidos fundamentos en tecnología de la información, procesos de entrega de servicios, así como en las prácticas ITIL v4 y la implementación de productos de Atlassian para clientes a nivel empresarial.

INCO Open DevOps Flow

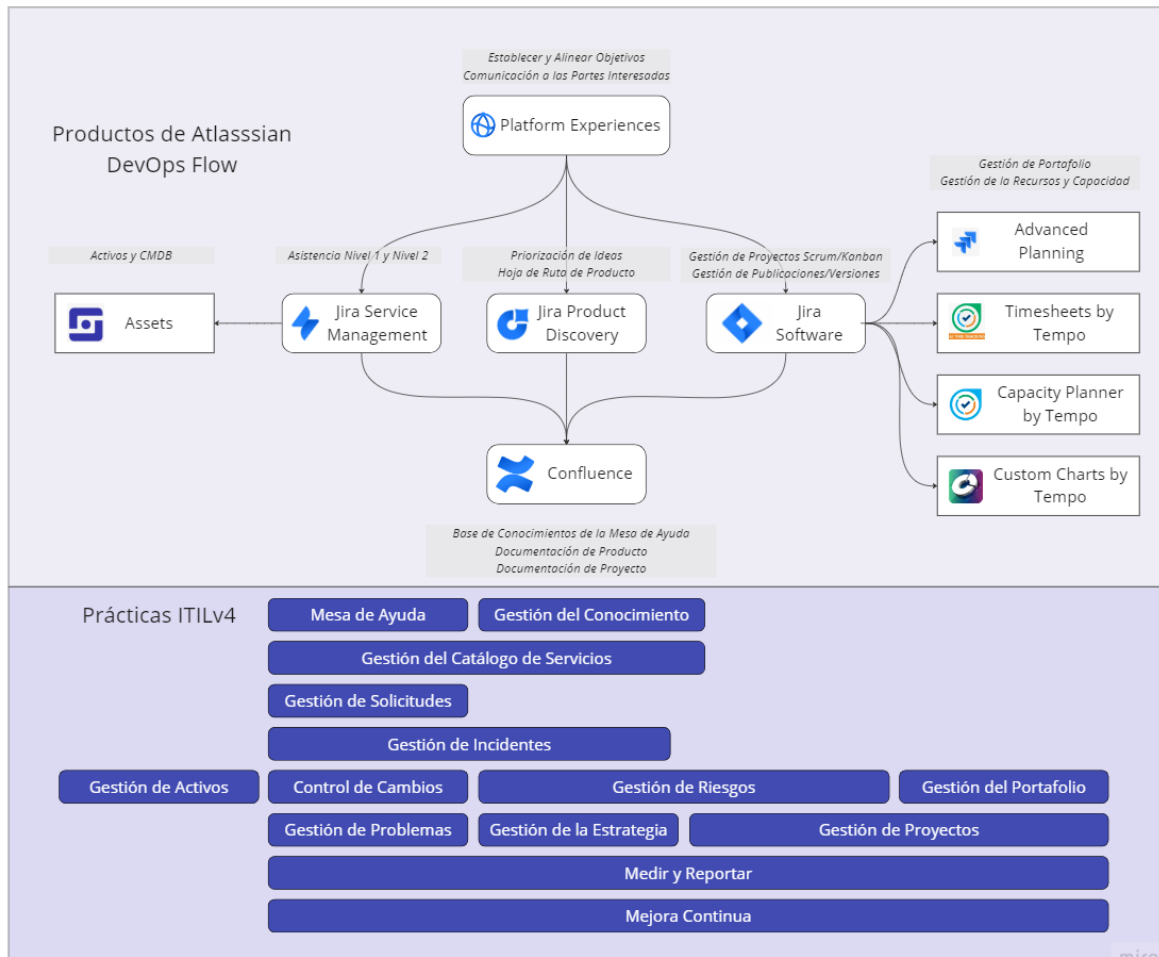
La propuesta única de valor que ofrece INCO es la aplicación de las prácticas de gestión de servicios TI con un enfoque que adopta las filosofías de Agile, Lean y DevOps, como el manifiesto ágil, los principios CALMS (Cultura, Automatización, Lean, Medir, Compartir) de DevOps y el enfoque en la entrega de valor reduciendo el desperdicio de Lean.

La propuesta de INCO ofrece la más avanzada integración de los flujos de trabajo para proporcionar una experiencia única que satisfaga las expectativas de todas las partes interesadas, incluyendo clientes, ingenieros de TI, gestores de producto, gestores de proyecto, gerentes y directores.

Open DevOps Flow construye una cadena de valor integrada de extremo a extremo para el gobierno y la gestión de servicios TI, en base a las mejores prácticas establecidas por estándares como ITIL v4 y la experiencia de INCO en la implementación de estas prácticas:

- Gestión de requerimientos
- Gestión del portafolio
- Habilitación del cambio

- Gestión de solicitudes
- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas
- Gestión de la revisión posterior a los incidentes (post-mortem)



Si deseas una demostración de las soluciones de Atlassian integradas y configuradas con Open DevOps Flow simplemente debes solicitarla a tu asesor comercial.

Soluciones MultiCloud

Nuestro catálogo de soluciones MultiCloud, proporciona a las empresas lo necesario para acompañarlas en su proceso de adopción de nube, sea con **AWS**, **Google Cloud Platform**, **Microsoft Azure** o **IBM Cloud**.

Brindamos servicios para acompañar a las empresas principalmente en las siguientes categorías:

- **Migración y Modernización:** Servicios de migración a nube y de modernización de cargas hacia tecnologías y servicios Cloud Native.

- **Observabilidad:** Contamos con un conjunto de herramientas orientadas a acompañar la observabilidad con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de las aplicaciones y optimizar el uso de los recursos de infraestructura.
- **Gobierno y Operaciones en la nube:** Acompañamos a las empresas en su proceso de adopción de nube. Esto comienza con un diagnóstico inicial que nos permitirá armar un plan que abarque desde trabajar sobre un *Cloud Center of Excellence* hasta la definición de estrategias para *CloudOps*, *FinOps* y *Governance*.
- **Administración y Soporte:** Servicios de administración de nube según las necesidades de nuestros clientes y servicios de soporte adaptados a los SLAs de cada negocio.

Plantel de consultores e ingenieros de soporte

INCO cuenta con un plantel de consultores e ingenieros altamente especializados con certificaciones en las siguientes disciplinas y tecnologías:

- Ingenieros certificados en Agile y DevOps
- Ingenieros certificados ITIL v4
- Ingenieros certificados PMP
- Especialistas Atlassian Certified Expert
- Especialistas certificados en AWS, Google Cloud, IBM Cloud
- Ingenieros certificados VMWARE (VCP, VTSP-SV, VCA-DCV)
- Especialistas Windows y diversas distribuciones de Linux
- Especialistas certificados IBM para sus plataformas IBM Power (IBM i, AIX, Linux y Storage) y Software de Integración y Seguridad
- Especialistas certificados en Red Hat
- Especialistas certificados BMC
- Especialistas certificados Fortinet – Fortinet Certified Engineer
- Especialistas certificados Synology – Gold Certified Synology Partner

Para más información acerca de INCO, visite nuestro sitio web:

- <https://www.incosoluciones.com>

Planes Premium

Atlassian ha creado planes Premium con varias funcionalidades en muchos de sus productos en la nube, incluidos Jira Software, Jira Service Management y Confluence para ayudar a los equipos a escalar.

Jira Cloud Premium

Jira Cloud Premium te ayuda a escalar la forma en que tu organización trabaja. Planifica y realiza el seguimiento del trabajo en múltiples equipos, conviértete en un administrador avanzado con menos recursos y haz todo esto desde una base más sólida para que puedas seguir creciendo con confianza.

Las funciones específicas del producto incluyen:

- **Planes:** Planifica y entrega programas de trabajo entre equipos de manera más confiable. Los planes te dan una vista de águila sobre todo el trabajo que estás siguiendo en Jira, tanto para proyectos de software como para proyectos empresariales. Esta poderosa función también te ayuda a planificar teniendo en cuenta la capacidad del equipo y adelantarte a las dependencias y bloqueadores entre equipos. Comparte fácilmente tu hoja de ruta entre equipos con los interesados a través de Confluence o vistas guardadas en el producto.

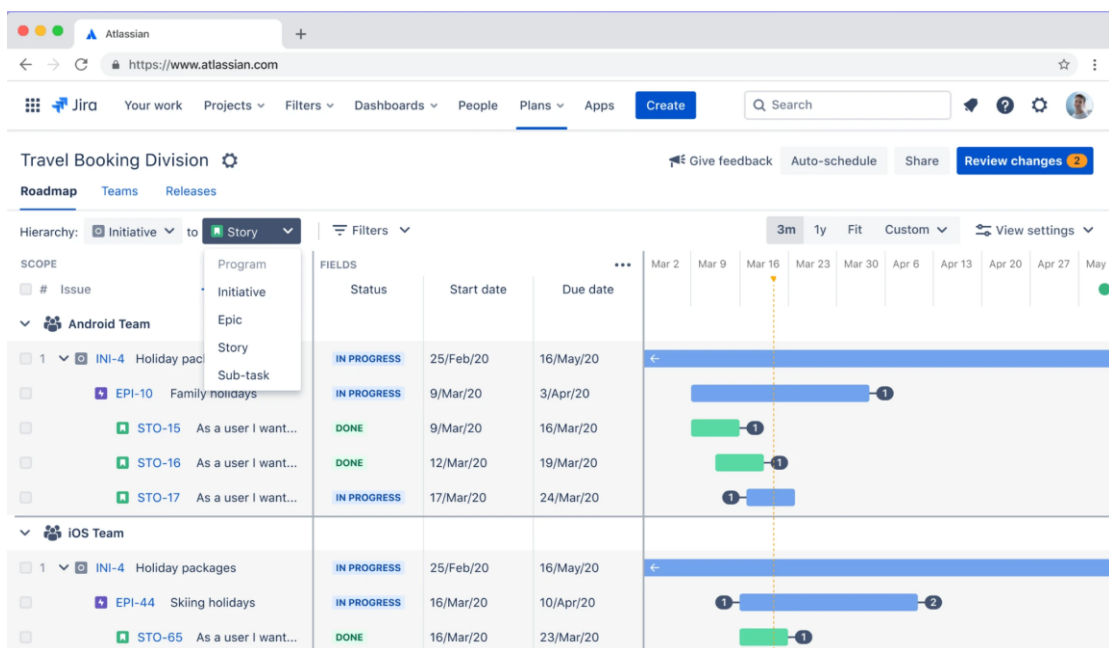


Figura 1. Planes de Jira.

- **Automatización global y multi-proyecto:** Con las nuevas funciones de automatización sin código de Jira Premium, puedes crear y editar automatizaciones en toda tu empresa o en un puñado de proyectos de Jira en

unos pocos clics. El 87% de los usuarios de automatización de Jira dicen que facilita la escalabilidad de Jira dentro de sus organizaciones. El plan Premium proporciona 1.000 ejecuciones de reglas de automatización por usuario al mes. Esto implica que si tienes 100 usuarios, tendrás 100.000 ejecuciones disponibles cada mes. El plan estándar proporciona sólo 1.700 ejecuciones por mes en total independientemente de la cantidad de usuarios.

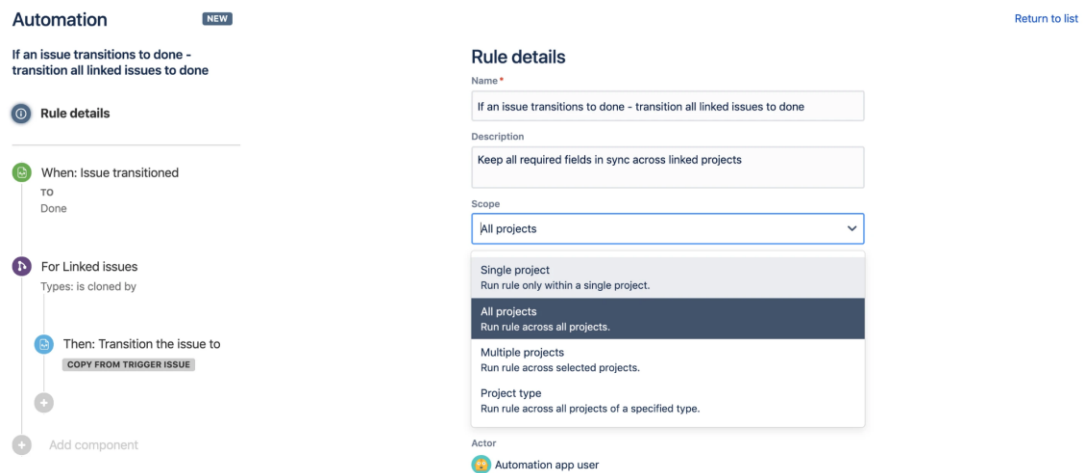


Figura 2. Automatización de Jira.

- **Archivado de proyectos:** Reduce el desorden en tu instancia y asegúrate de que todo lo que tu equipo puede acceder en Jira Software sea relevante archivando proyectos y sus problemas subyacentes cuando ya no estén activos. Los proyectos archivados dejan de aparecer en la vista de navegación de proyectos, sin embargo su contenido aún se encuentra disponible para su acceso en caso de ser requerido.

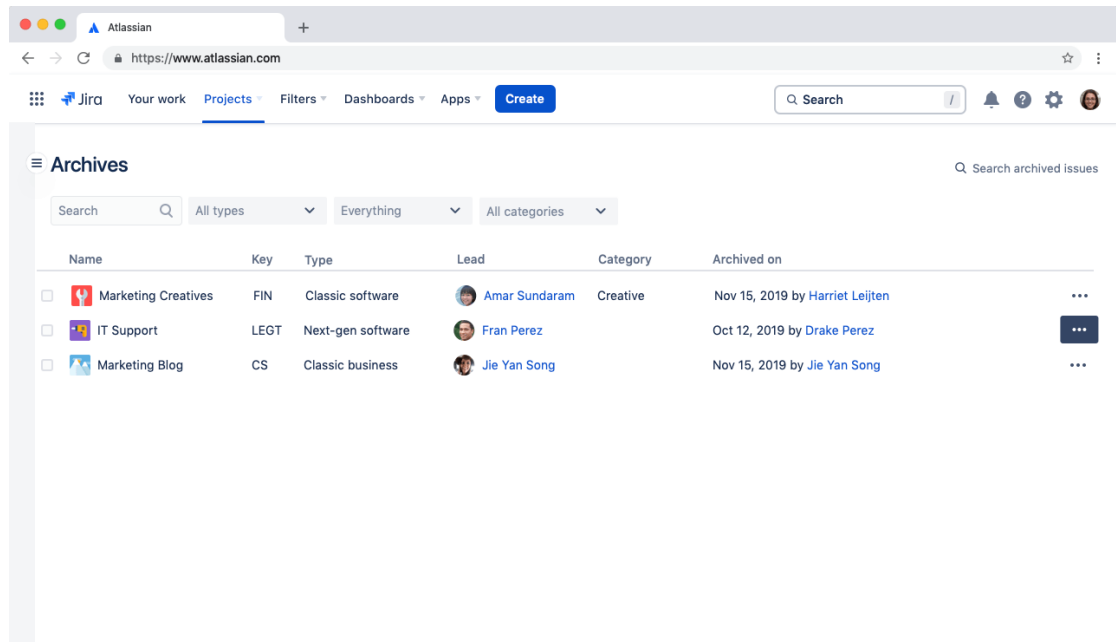


Figura 3. Archivado de proyectos en Jira.

Confluence Cloud Premium

Confluence Cloud Premium proporciona visibilidad avanzada y controles para organizaciones en crecimiento.

Los administradores ahorran tiempo y eliminan obstáculos rápidamente con características como la copia de permisos de espacio y la clave de administrador, que proporciona acceso temporal a páginas restringidas.

Los administradores y usuarios finales pueden llegar a la causa raíz de los problemas de permisos con la inspección de permisos.

También pueden tomar mejores decisiones sobre cómo organizar y optimizar el contenido con análisis en su sitio de Confluence, espacios y páginas.

El archivado masivo ayuda a los creadores de contenido a mantener sus árboles de páginas ordenados y la información en Confluence actualizada.

Las funciones específicas del producto incluyen:

- **Análítica de Espacios:** Las analíticas brindan a los administradores y (opcionalmente) a los usuarios finales la capacidad de obtener información sobre el compromiso en su sitio, espacios, páginas y usuarios, para que puedan informar sobre proyectos, equipos y contenido, y tomar decisiones inteligentes sobre negocios y recursos. Esto es útil para comprender cuáles son las páginas más populares de un sitio o espacio y garantizar que estén actualizadas.

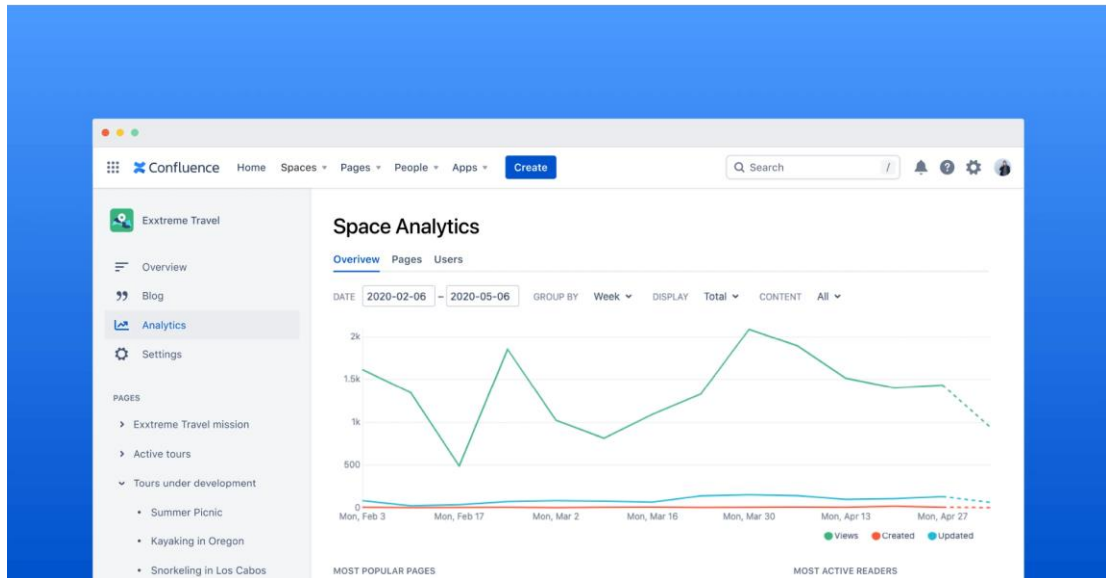


Figura 4. Análítica de Espacios.

- **Inspección de permisos:** La inspección de permisos permite a los administradores y a los usuarios finales entender quién tiene acceso a las páginas de un vistazo y les ayuda a llegar a la causa raíz de los problemas de acceso.

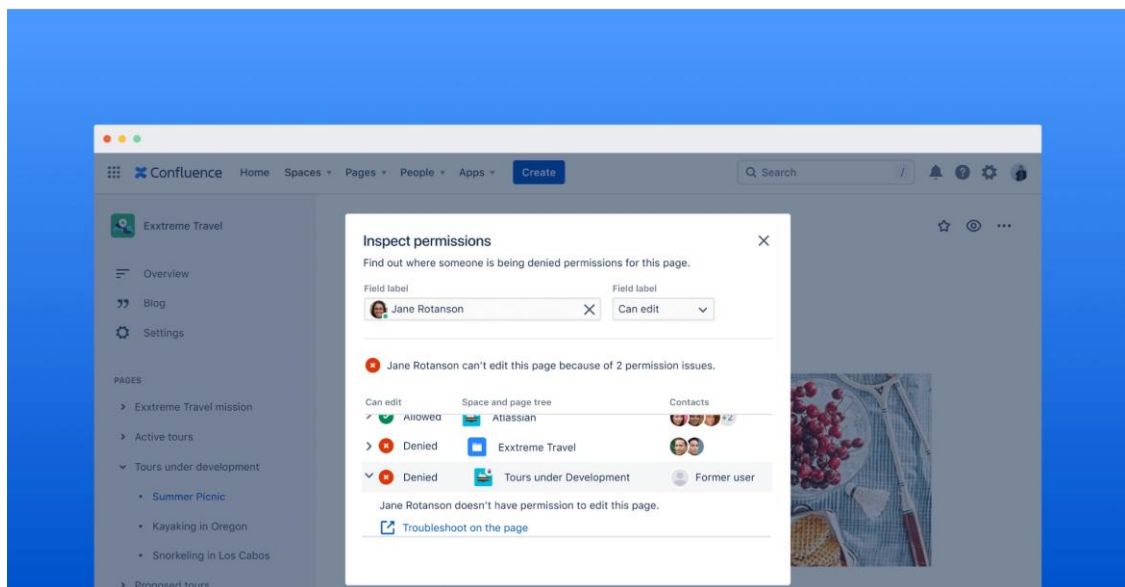


Figura 5. Inspección de permisos.

- **Clave de administrador:** La clave de administrador otorga a los administradores acceso temporal a páginas restringidas, lo que les facilita solucionar rápidamente los problemas de acceso a las páginas, especialmente si el propietario de la página está de permiso o ha dejado la empresa. Los propietarios de las páginas reciben un correo electrónico cuando se accede a una página restringida con la clave de administrador y también se registra en los registros de auditoría.

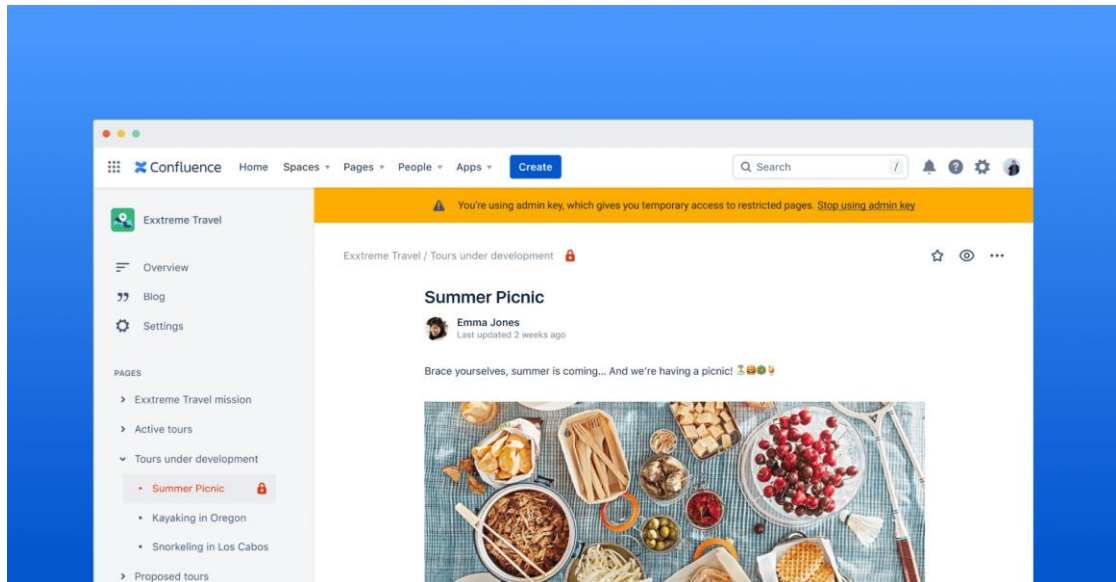


Figura 6. Clave de administrador.

- **Copiar permisos de espacio:** Ahorra tiempo a los administradores y elimina la posibilidad de cometer errores de permisos al crear nuevos espacios y clonar permisos desde un espacio existente.

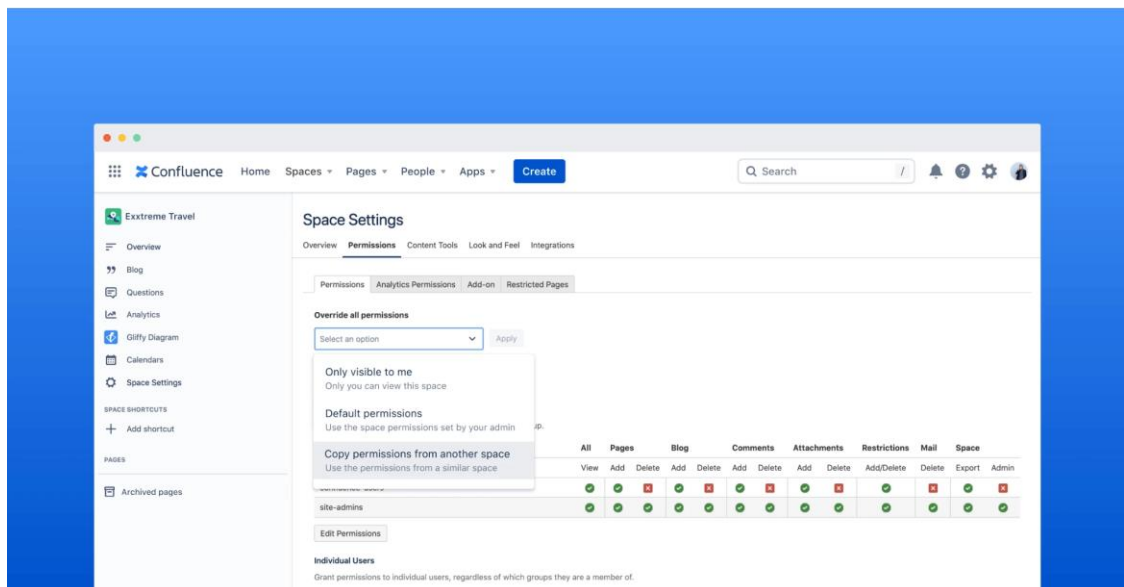


Figura 7. Copiar permisos de espacio.

- **Archivado en masa:** Permite a los editores y administradores archivar y desarchivar múltiples páginas a la vez.

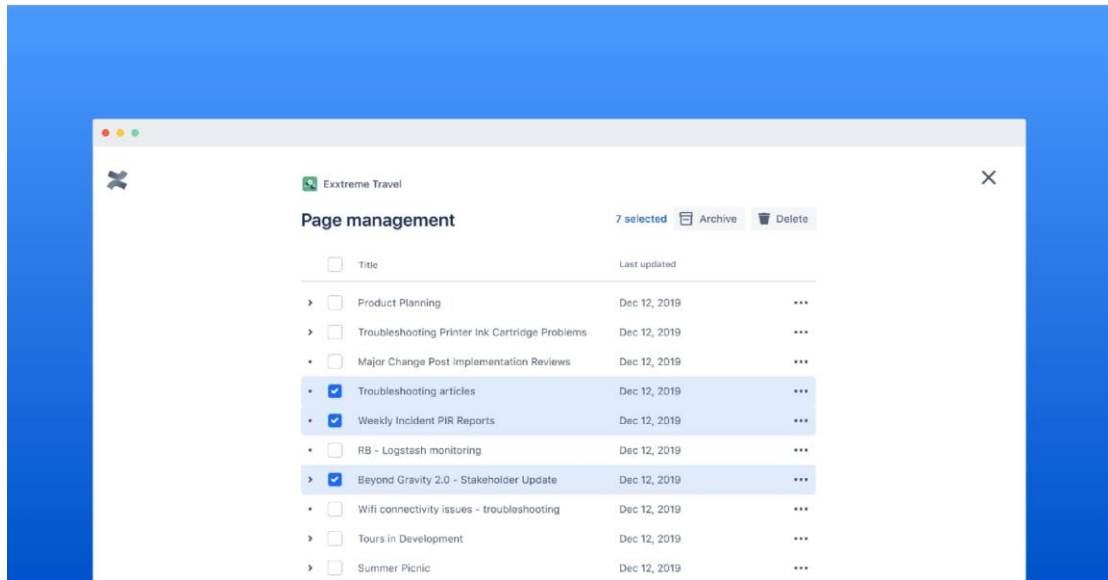


Figura 8. Archivado en masa.

- **Calendarios de equipos:** Permite a los equipos compartir calendarios para mantenerse organizados y hacer un seguimiento de quién está haciendo qué y cuándo.

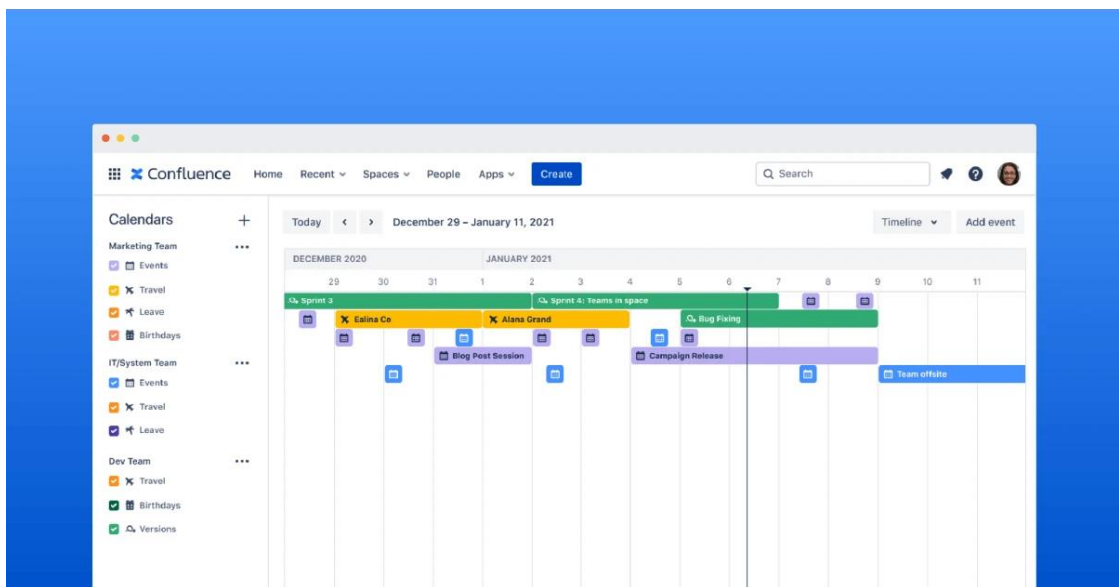


Figura 9. Calendario de equipos.

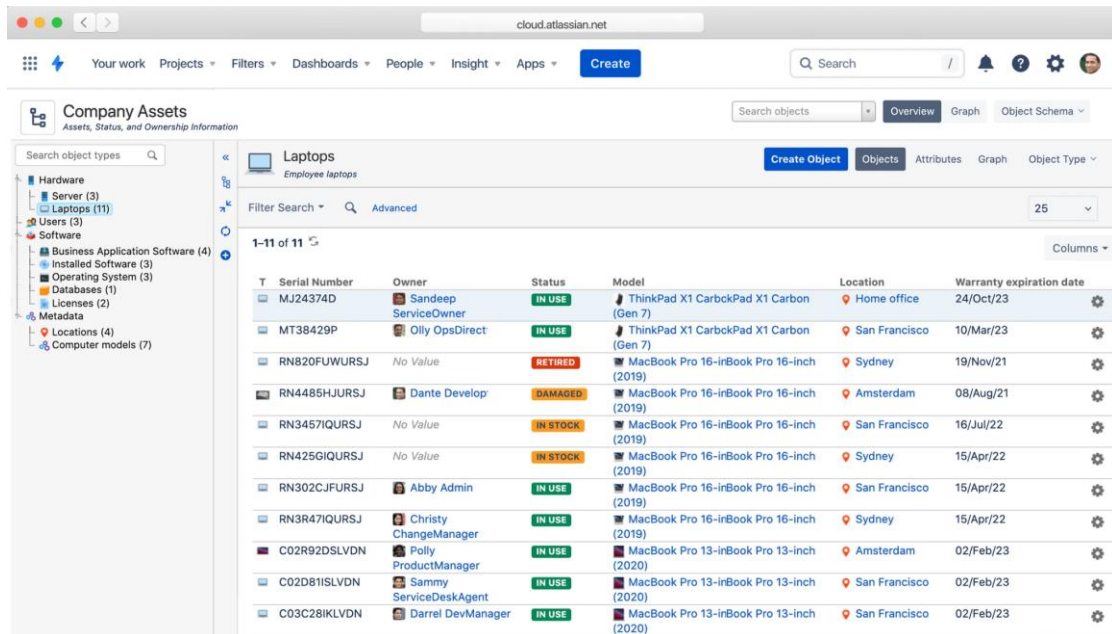
Jira Service Management Cloud Premium

Jira Service Management Premium ayuda a las empresas a escalar con confianza la gestión de servicios de TI.

Los equipos de desarrollo, TI y negocios pueden colaborar fácilmente, compartir su trabajo y manejar cada problema rápidamente para ofrecer servicios siempre activos y de alto rendimiento para su organización.

Las funciones específicas del producto incluyen:

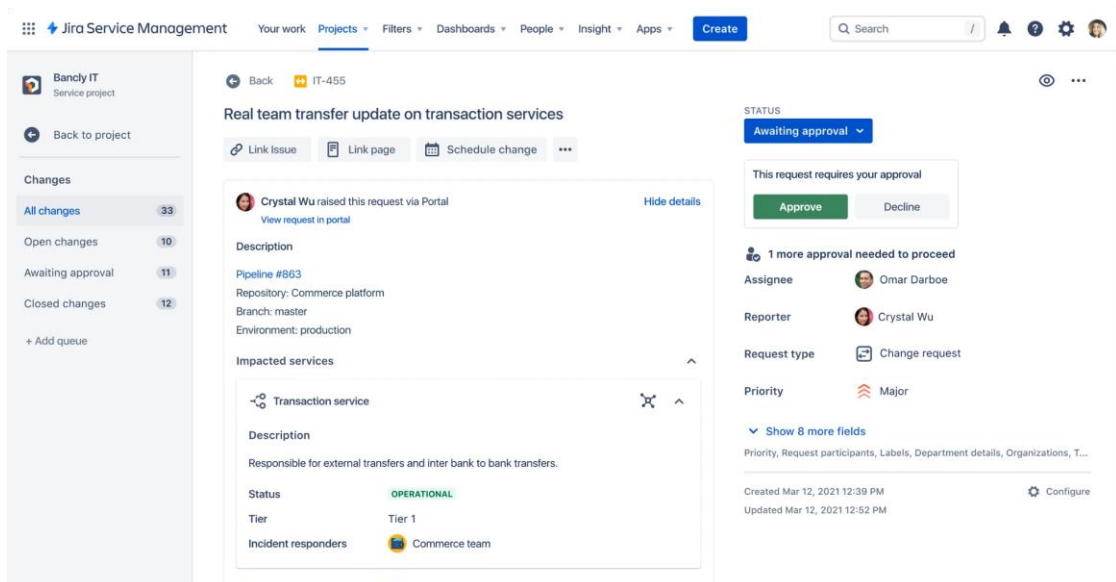
- **Gestión de activos y de la configuración (CMDB):** Descubre y realiza un seguimiento de los activos para la planificación, para ayudar en las auditorías y cumplir con los requisitos de cumplimiento. **Asset Discovery** es una herramienta de escaneo de red que se puede utilizar con o sin un agente. Detecta hardware y software que está conectado a su red local, y extrae información detallada sobre cada activo. Estos datos luego se pueden importar a Activos en Jira Service Management para ayudarlo a gestionar todos los dispositivos y elementos de configuración dentro de su red local. Los activos del plan Premium proporcionan las siguientes ventajas:
 - **Mayor visibilidad:** Obtén una visibilidad completa de tu infraestructura para que puedas identificar y abordar problemas subyacentes.
 - **Mejora la entrega de servicios:** Comprende las necesidades de los clientes y resuelve las solicitudes rápidamente vinculando los activos a los problemas. Ya sea en TI, Recursos Humanos, Legal u otro grupo, tus equipos pueden utilizar la estructura flexible de datos para gestionar cualquier activo.
 - **Desbloquea la colaboración entre Dev y Ops:** Anticipa el impacto de los cambios, para que tus equipos de Desarrollo y Operaciones puedan gestionar el riesgo y lograr implementaciones más exitosas. Cuando ocurren incidentes y problemas, la funcionalidad de activos proporciona contexto para permitir una resolución rápida.



T	Serial Number	Owner	Status	Model	Location	Warranty expiration date
MJ24374D		Sandeep ServiceOwner	IN USE	ThinkPad X1 CarbokPad X1 Carbon (Gen 7)	Home office	24/Oct/23
MT38429P		Olly OpsDirect	IN USE	ThinkPad X1 CarbokPad X1 Carbon (Gen 7)	San Francisco	10/Mar/23
RN820FUWRSJ	No Value		RETIRED	MacBook Pro 16-inBook Pro 16-inch (2019)	Sydney	19/Nov/21
RN4485HJURSJ		Dante Develop	DAMAGED	MacBook Pro 16-inBook Pro 16-inch (2019)	Amsterdam	08/Aug/21
RN3457IQURSJ	No Value		IN STOCK	MacBook Pro 16-inBook Pro 16-inch (2019)	San Francisco	16/Jul/22
RN425GIQURSJ	No Value		IN STOCK	MacBook Pro 16-inBook Pro 16-inch (2019)	Sydney	15/Apr/22
RN302CJFURSJ		Abby Admin	IN USE	MacBook Pro 16-inBook Pro 16-inch (2019)	San Francisco	15/Apr/22
RN347IQURSJ		Christy ChangeManager	IN USE	MacBook Pro 16-inBook Pro 16-inch (2019)	Sydney	15/Apr/22
C02R92DSLVDN		Polly ProductManager	IN USE	MacBook Pro 13-inBook Pro 13-inch (2020)	Amsterdam	02/Feb/23
C02D81SLVDN		Sammy ServiceDeskAgent	IN USE	MacBook Pro 13-inBook Pro 13-inch (2020)	San Francisco	02/Feb/23
C03C28IKLVDN		Darrel DevManager	IN USE	MacBook Pro 13-inBook Pro 13-inch (2020)	San Francisco	02/Feb/23

Figura 10. Gestión de activos y de la configuración.

- **Gestión de Cambios:** El control de implementaciones pausa los despliegues CI/CD hasta que se obtengan una aprobación. Esto permite cumplir con los requerimientos de segregación de funciones, a la vez que se mantiene la mayor automatización posible para la ejecución de despliegues e implementaciones.



Real team transfer update on transaction services

Crystal Wu raised this request via Portal

Description: Pipeline #863, Repository: Commerce platform, Branch: master, Environment: production

Impacted services: Transaction service

Status: OPERATIONAL

Tier: Tier 1

Incident responders: Commerce team

STATUS: Awaiting approval

This request requires your approval

Approve | Decline

1 more approval needed to proceed

Assignee: Omar Darboe

Reporter: Crystal Wu

Request type: Change request

Priority: Major

Created Mar 12, 2021 12:39 PM

Updated Mar 12, 2021 12:52 PM

Figura 11. Gestión de activos y de la configuración.

- **Automatización global y multi-proyecto:** El plan Premium proporciona 1.000 ejecuciones de reglas de automatización por usuario al mes. Esto implica que si tienes 100 usuarios, tendrás 100.000 ejecuciones disponibles cada mes. El plan estándar proporciona sólo 5.000 ejecuciones por mes en total independientemente de la cantidad de usuarios.

Automation NEW Return to list

Rule details

- When: Issue created**
Rule is run when an issue is created.
- If: matches**
Issue Type equals Bug
- Then: Assign the issue to**
Kev Zettler
- Add component
- Add else
- Add component

Assign issue

There are numerous ways to assign issues to users - from specifying the user, to copying from other issues and fields. You can also assign to users in a list based off smart criteria. [Learn more about the different options for assigning issues.](#)

Assign the issue to

Specify user

Select a user

Kev Zettler

Cancel Save

Figura 12. Automatización en Jira Service Management.

- **Opsgenie con más funcionalidades:** El plan Premium proporciona funcionalidades adicionales a Opsgenie, producto que se encuentra integrado con Jira Service Management:
 - **Heartbeat:** Cuando se añade un Heartbeat a Opsgenie con un intervalo de 10 minutos, se espera que su sistema envíe periódicamente solicitudes de Heartbeat basadas en HTTP, al menos cada 10 minutos. Si Opsgenie no recibe una solicitud de Heartbeat en más de 10 minutos, concluirá que hay un problema entre su sistema y Opsgenie, y creará una alerta según la configuración que haya establecido.
 - **Integraciones bidireccionales:** Integraciones bidireccionales con herramientas de ITSM como Datadog, Zendesk, Dynatrace y Nagios no están disponibles en los planes inferiores a Premium.
 - **Notificaciones vía llamadas telefónicas:** Opsgenie puede enviar notificaciones a través de llamadas telefónicas. La notificación por voz contiene el mensaje de alerta y las posibles acciones a ejecutar sobre la alerta.

Create heartbeat

Name *

Server_Apollo @tugba.heartbeat.opsgenie.net

Looks great! Keep the heartbeat active by sending an email before exceeding the time interval.

Description

Assign a team *

DBA Team

Interval *

10 Minutes

Alert properties

Enter the details of the alert we'll create when the heartbeat expires.

Alert message *

P3 Heartbeat [Server_Apollo] is expired.

Tags

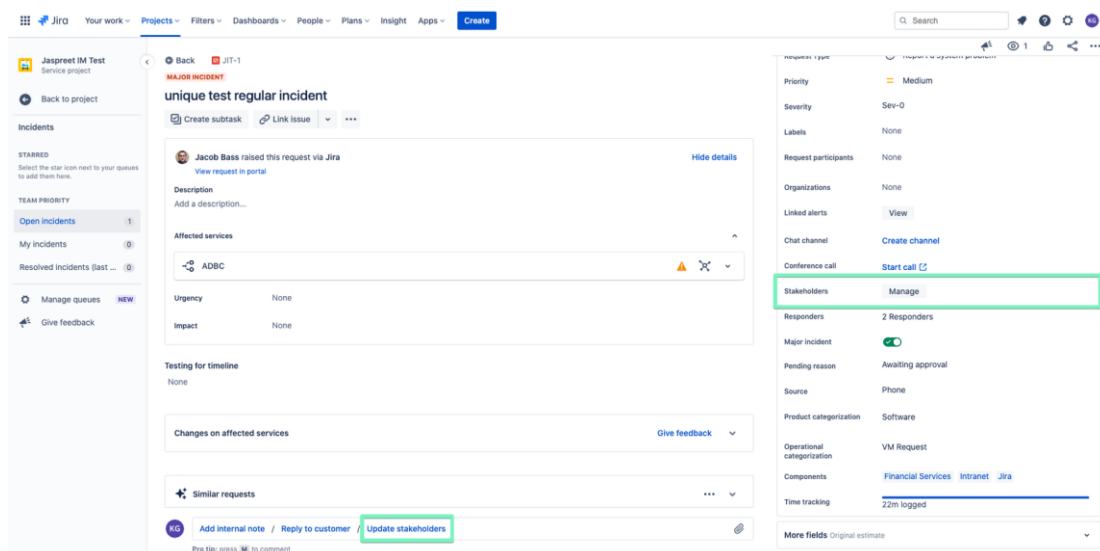
Type something and press enter to add a tag

☒ Enable heartbeat

Cancel **Create and enable**

Figura 13. Heartbeat en Opsgenie.

- Partes interesadas:** Las partes interesadas son personas que no responden ante un incidente, pero que pueden recibir actualizaciones sobre el progreso del incidente para tomar precauciones y acciones. Los agentes pueden mantener actualizados a las partes interesadas agregándolas a los incidentes. Las partes interesadas no necesitan una licencia de agente en los planes Premium. Puedes invitar a cualquier cantidad de partes interesadas sin consumir licencias de agente. Para los planes Free y Standard, solo los usuarios con una licencia de agente pueden ser añadidos como stakeholders de los incidentes.



The screenshot shows the Jira Opsgenie interface for an incident titled 'unique test regular incident'. The incident is categorized as a 'MAJOR INCIDENT' and is currently in the 'Awaiting approval' state. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Back to project', 'Incidents', and 'Manage queues'. The main content area displays the incident details, including the description, affected services (ADBC), and a list of stakeholders. The 'Stakeholders' section is highlighted with a green box, showing a 'Manage' button. The right sidebar provides additional details about the incident, such as priority, severity, and response time.

Figura 14. Partes interesadas en Jira Service Management.

- **Agente Virtual:** El agente virtual de Jira Service Management automatiza las interacciones de soporte directamente desde Slack ([y próximamente desde Microsoft Teams](#)) para desviar solicitudes de servicio repetitivas, liberar tiempo de los agentes y ayudar a los equipos a ofrecer un servicio excepcional a gran escala. El agente virtual de JSM está diseñado para ser fácil de usar. Los equipos pueden configurarlo rápidamente con plantillas de intenciones preconstruidas y una interfaz de bajo o nulo código.

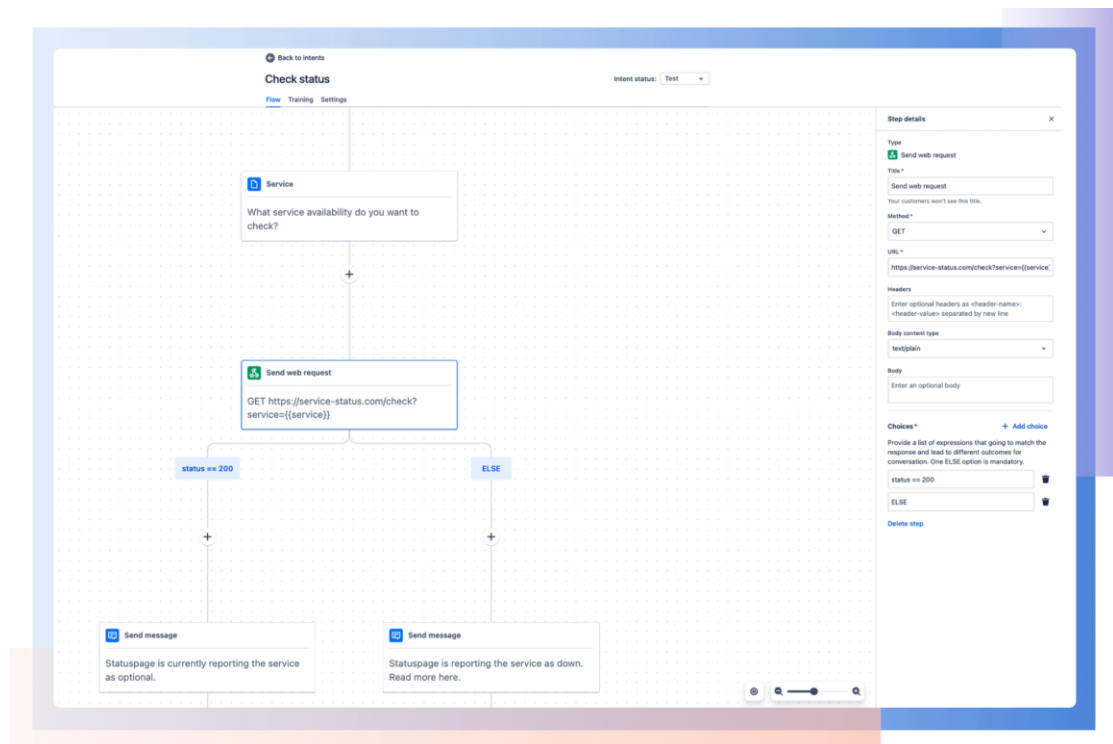


Figura 15. Configuración del Agente Virtual.

Pregunta Frecuente: Statuspage

Statuspage de Atlassian es una plataforma diseñada para ayudar a las organizaciones a comunicar el estado operativo de sus servicios y sistemas a sus usuarios y clientes de manera transparente y en tiempo real. Permite crear una página pública donde se muestra el estado de los servicios, informar sobre incidentes y mantenimientos programados, y proporcionar actualizaciones automáticas o manuales para mantener a los usuarios informados sobre cualquier interrupción del servicio.

Statuspage es un producto que se adquiere por separado y no se encuentra incluido en ningún plan de Jira Service Management.

Funcionalidades Premium Comunes a los Productos

Atlassian Intelligence

Atlassian Intelligence es una colección de capacidades impulsadas por inteligencia artificial en Atlassian Cloud que ayuda a empresas y equipos a desbloquear todo su potencial. Ya sea automatizando tareas repetitivas o generando nuevas ideas, Atlassian Intelligence capacita a los equipos para lograr juntos lo que sería imposible hacer solos.

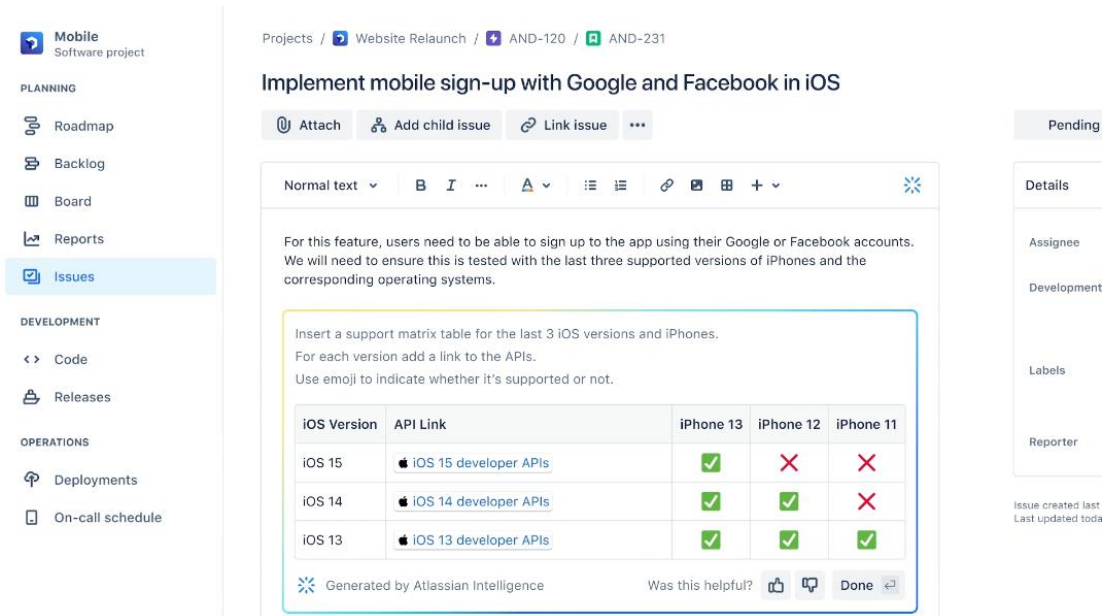
Atlassian Intelligence se integra con productos como Jira, Jira Service Management, Confluence y Bitbucket para aumentar la productividad, aprovechar los datos organizativos y optimizar la toma de decisiones basada en datos.

Acelere la productividad individual

Trabaja de manera más inteligente con Atlassian Intelligence y realiza mejor tu trabajo: con velocidad, eficiencia y excelencia. Redacta contenido crítico en segundos, automatiza tareas sin esfuerzo y accede a ayuda específica del contexto.

Usa Atlassian Intelligence para:

- Generar y transformar contenido en Confluence, Jira, Jira Service Management, Bitbucket (beta) y Trello (beta).
- Crear reglas de automatización en Confluence, Jira y Jira Service Management (solo administradores).
- Resumir problemas de Jira Service Management y páginas, comentarios y blogs de Confluence.
- Resumir y previsualizar Smart Links de Confluence, Jira y documentos de Google (beta).
- Definir términos en Confluence (beta).



Projects / Website Relaunch / AND-120 / AND-231

Implement mobile sign-up with Google and Facebook in iOS

Attach Add child issue Link issue ...

Normal text B I ... A ...

For this feature, users need to be able to sign up to the app using their Google or Facebook accounts. We will need to ensure this is tested with the last three supported versions of iPhones and the corresponding operating systems.

Insert a support matrix table for the last 3 iOS versions and iPhones.
For each version add a link to the APIs.
Use emoji to indicate whether it's supported or not.

iOS Version	API Link	iPhone 13	iPhone 12	iPhone 11
iOS 15	iOS 15 developer APIs	✅	❌	❌
iOS 14	iOS 14 developer APIs	✅	✅	❌
iOS 13	iOS 13 developer APIs	✅	✅	✅

Generated by Atlassian Intelligence Was this helpful? 👍 🗨️ Done ↩️

Pending

Details

Assignee

Development

Labels

Reporter

Issue created last
Last updated today

Figura 16. Descripción generada utilizando Atlassian Intelligence.

Impulsar el trabajo en equipo

Pónte rápidamente al día con la información más contextual, relevante y confiable con Atlassian Intelligence. Desbloquea ideas accionables con consultas en lenguaje claro, encuentra rápidamente trabajos relevantes y obtén respuestas concisas y directas a tus preguntas más urgentes.

Usa Atlassian Intelligence para:

- Buscar incidencias en Jira.
- Buscar respuestas en Confluence (beta).
- Buscar en tus espacios de base de conocimientos vinculados con respuestas de IA de agente virtual en Jira Service Management, centro de ayuda (beta) y Slack.

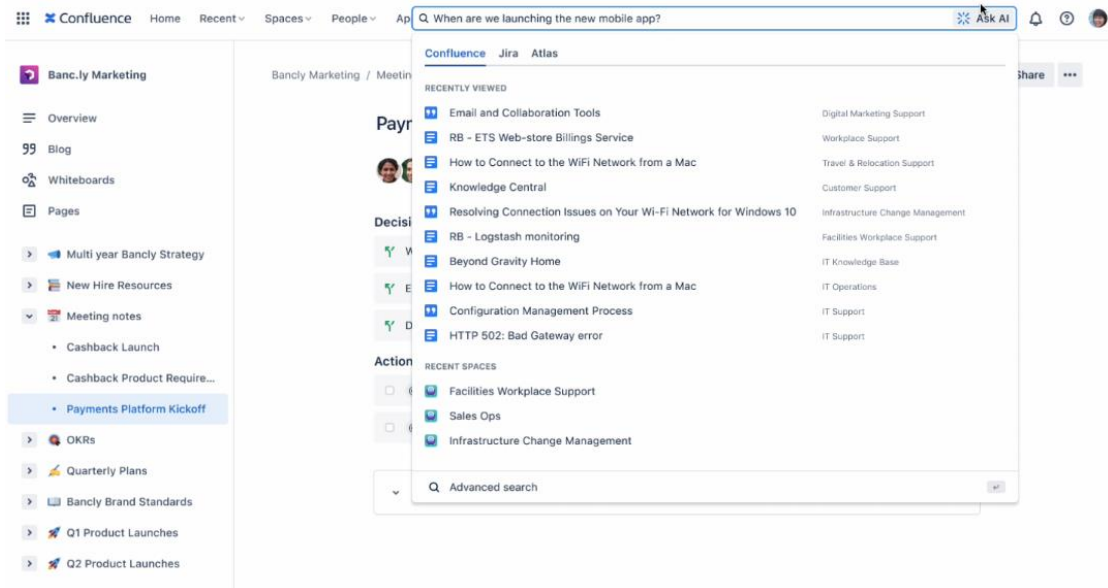


Figura 17. Búsqueda en Confluence utilizando lenguaje natural.

Acelerar la productividad en toda la organización

Resuelve rápidamente problemas de clientes con Atlassian Intelligence. Automatiza las interacciones de soporte, optimiza procesos y resume rápidamente detalles críticos, comentarios y acciones.

Usa Atlassian Intelligence para:

- Sugerir tipos y campos de solicitud en Jira Service Management.
- Agrupar alertas en Jira Service Management (beta).

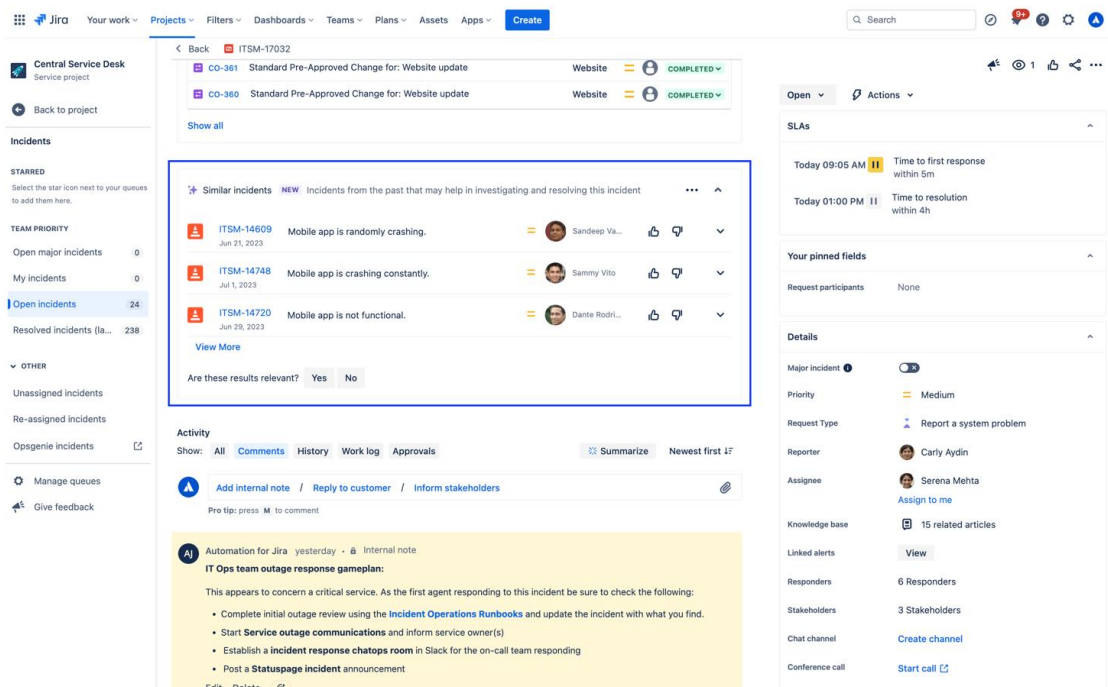


Figura 18. Incidentes similares.

Otras funcionalidades comunes a los productos

Premium en Confluence, Jira Service Management y Jira Software también incluye:

- Soporte Premium 24/7 con tiempos de respuesta de 1 hora para problemas críticos.
- SLA de disponibilidad del 99.9%.
- Almacenamiento ilimitado.
- Lista de permitidos de IP para limitar el acceso al sitio a rangos de IP de confianza.
- Sandbox para que los administradores puedan probar cambios antes de implementarlos en producción.
- Información para administradores para entender la seguridad y el uso de los productos Atlassian a lo largo del tiempo.

Comparación de Planes y Funcionalidades

Compara los planes y funcionalidades de cada producto a través de los siguientes enlaces, desplazando la página hasta la sección *Comparar funciones*:

- [Jira](#)
- [Confluence](#)
- [Jira Service Management](#)

Si tienes dudas con relación a las funcionalidades o deseas mayor información, contáctanos y responderemos a tus dudas y consultas.

Puede solicitarnos una demostración de los productos de Atlassian y la realizaremos con gusto adaptándolo a tus necesidades específicas.

Además, podemos proporcionarte acceso a un sitio de pruebas por 90 días para que explores las funcionalidades Premium por tu propia cuenta y a tu propio ritmo.

Somos Inco. Nos presentas problemas, te entregamos soluciones.