

Propuesta Flex Services Enterprise

A solid blue rectangular box containing the word "LOGO" in white, sans-serif, uppercase letters, centered within the box.

LOGO

CONTENIDO



- OBJETIVO Y ALCANCE
- SERVICIO PROPUESTO
- SERVICIO FLEX
- CONDICIONES ECONÓMICAS
- FORMA DE PAGO
- CONDICIONES ADICIONALES
- SOBRE SOLIDQ
- REFERENCIAS
- DATOS

OBJETIVO Y ALCANCE

- El objetivo de la presente propuesta es detallar al CLIENTE las condiciones de servicio de operación de su infraestructura (SolidQ Flex Service) que en función de los términos de este contrato puede cubrir SLAs (hasta 24x7) sobre incidencias del servicio y mantenimiento proactivo.
- La presente propuesta aplica a los siguientes elementos de infraestructura:
 - ☐ SQL Server On-Premises
 - ☐ Infraestructura de nube Azure
 - ☐ Plataforma de nube Azure
- Los componentes del servicio son los siguientes:
 - Profesionales de SolidQ que atienden el servicio para cada cliente
 - Herramientas para atender el servicio:
 - Para capturar estado de indicadores de SQL Server (KPIs)
 - Service Desk y teléfonos de atención entre CLIENTE/SolidQ
 - Paneles/Dashboards PowerBI de operación e incidencias de Flex Services
 - Paneles/Dashboards PowerBI de TSQL Query Analytics
 - Informes en Servidor de Informes de máquina de Flex Services para consumo del cliente
 - Informes mensuales de seguimiento de servicio (monitorización e incidencias)
 - Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) para incidencias generadas desde Flex Services
 - Mantenimiento proactivo y consultoría experta

Marcar lo que Proceda

SERVICIO PROPUESTO

Dadas las características y necesidades del Cliente se propone el siguiente nivel de Servicio y SLA:

- ☐ Flex Enterprise – SLA Enterprise
 - ☐ 24x7

Servicio Flex Standard

Cómo te podemos ayudar con Flex Services



Estrategia de data

Consolidación, migraciones, asesoramiento, y planes estratégicos para tu necesidad



Falta de recursos y conocimiento

No hay personal suficiente y preparado en el Mercado para ayudarte; si la encuentras, es más cara que el coste de Flex. Además, Flex no tiene vacaciones



Operación personalizada

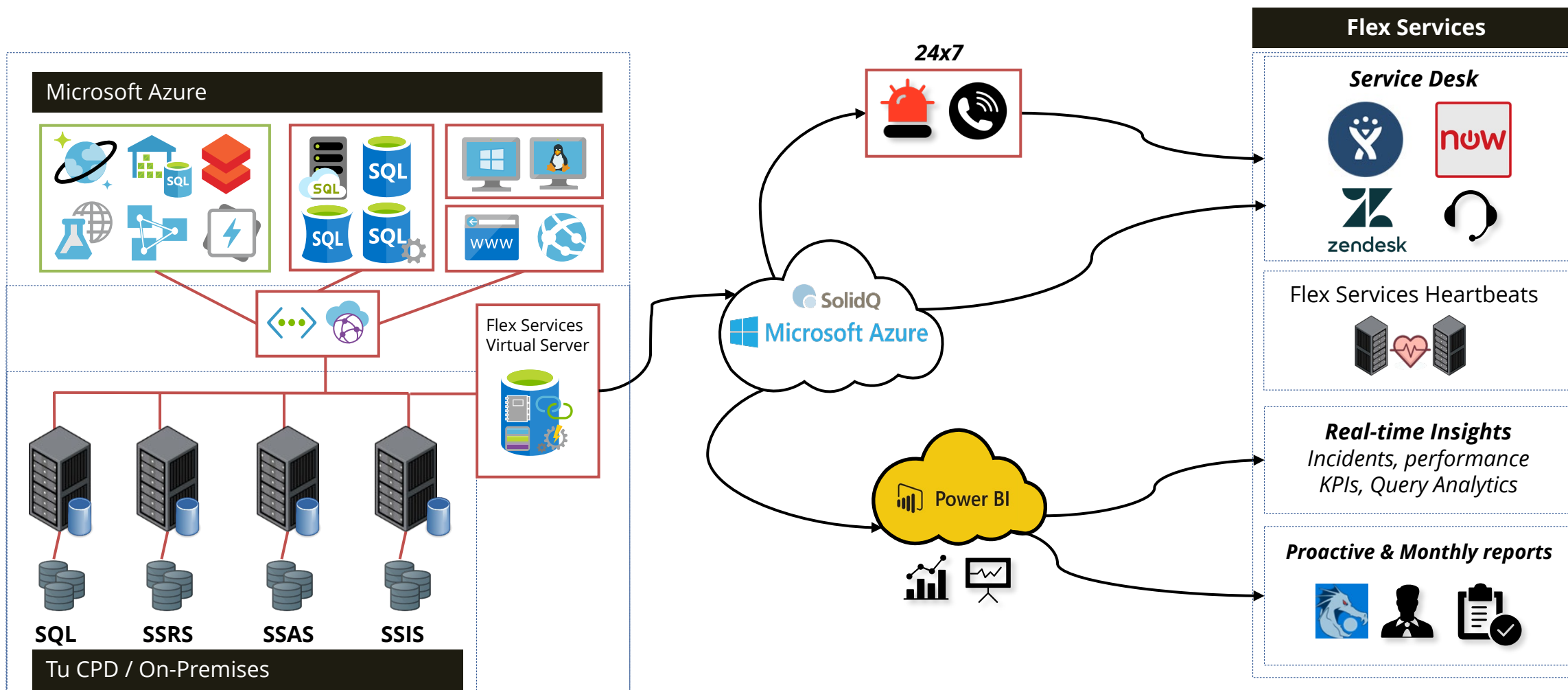
Adecuar los planes de mantenimiento y operación a lo que realmente necesitas



Perdida de rendimiento y SLAs

Por estadística con 4 actuaciones (salvaciones) críticas al mes por cliente el coste del servicio ya está amortizado

Toda tu plataforma de datos bajo control con Flex Services



Los Principios de Flex Services



EL EQUIPO

Preparado, proactivo y cercano a tu entorno. Somos tu aliado, que te resuelve problemas



LOS PROCEDIMIENTOS

Si se puede medir, se puede concretar, y si se puede concretar se puede controlar



LA TRANSPARENCIA

Todo lo que monitorizamos y recogemos está a tu disposición en paneles e informes Power BI

Los Principios de Flex Services. Equipo dedicado



Equipo Dedicado

Además de recibir y resolver las incidencias, nuestro equipo revisa tus sistemas, y contacta contigo cuando sea necesaria tu intervención



Soporte N1, N2 y N3

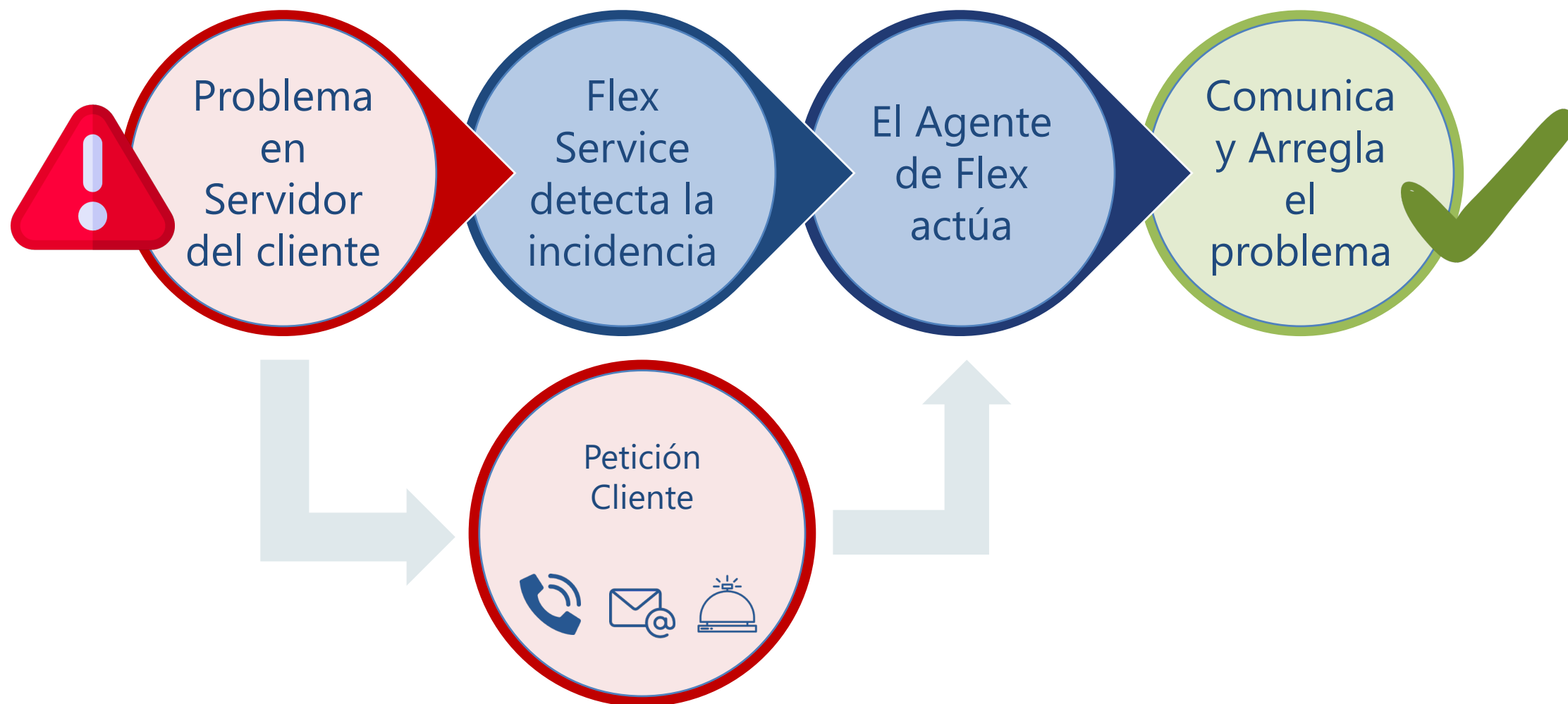
Equipo internacional que internamente escala las actuaciones en función de la urgencia de cada incidencia o petición. Se siguen procedimientos ITIL para ser todos uno



Soporte Proactivo

Coordinamos contigo las mejoras a realizar en tus sistemas para anticipar problemas lo máximo posible

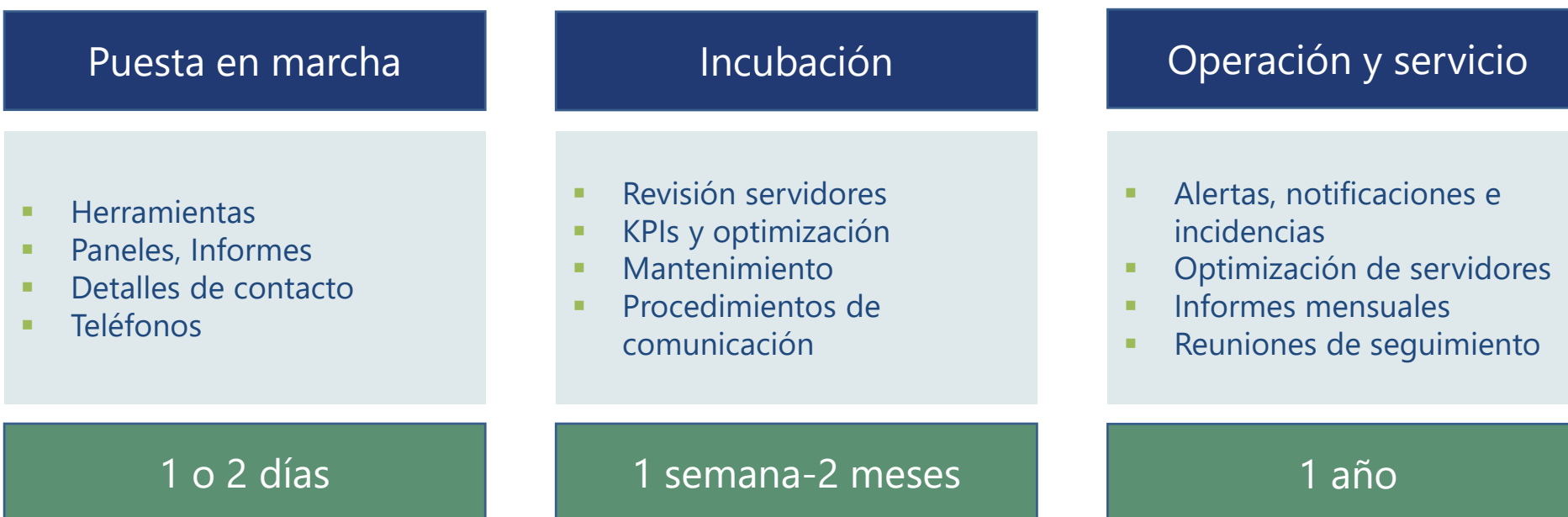
Los Principios de Flex Services. Procedimientos de trabajo basados en ITIL



Los Principios de Flex Services. Transparencia. Todos los informes a tu disposición



Los pasos que seguimos en la puesta en marcha. Proceso de Bienvenida



Edicion Flex Services Standard

| SERVICIO | ENTERPRISE |
|--|------------|
| Health Check* y Análisis | ✓ |
| Monitorización y Mantenimiento | ✓ |
| Service Desk (HelpDesk/Web) | ✓ |
| Soporte Telefónico (Hotline) | ✓ |
| Power BI Dashboard para Incidentes y Rendimiento | ✓ |
| Query Analytics Suite | ✓ |
| Informes Mensuales | ✓ |
| Gestión de Incidencias (KPIs) | ✓ |
| KPIs personalizados | ✓ |
| DBA as a Service – Mantenimiento Proactivo y Ejecución de Cambios (RFC) (**) | ✓ |
| Service Level Agreement - SLA | Enterprise |

(*) Health Check es un Servicio adicional que se incluye sin coste (en versión LITE) en el arranque del suscripción Flex, para analizar y diagnosticar posibles problemas existentes en el ecosistema de base de datos del Cliente

(**)88 jornadas máximo anual para DBA as a Service – Mantenimiento Proactivo y Ejecución de Cambios (RFC, fijado en contrato Enterprise)

Detalle de Acciones Incluidas en Enterprise. Relacional

| Categoría | Tipo de Petición | Incluido en Flex Services Enterprise | Descripción |
|-----------------------------|--|--------------------------------------|--|
| Instalación y Configuración | Instalación de SQL Server | SI | Instalación, configuración y creación de de BBDDs en servidor de SQL Server |
| | Instalación de Grupos de Disponibilidad | SI | Instalación y configuración de solución HA (Cluster, Replicación, Grupos de Disponibilidad) |
| | Ajustes de Configuración de SQL Server | SI | Configuración de SQL Server o servicios relacionados: niveles de memoria, procesador, paralelismo, autenticación, autorización |
| | Ajustes de Configuración de BBDD | SI | Configuración de la BBDD: modelo de recuperación, mantenimiento, collation, truncado, copias |
| | Otros ajustes de Configuración de SQL Server o BBDD | SI | Cualquier otro ajuste no contemplado en los dos puntos anteriores |
| Mantenimiento | Mantenimiento servidor SQL Server | SI | Operación de mantenimiento sobre servidor SQL Server (auditoría nativa de SQL, copias de seguridad, fragmentación, consistencia) |
| | Mantenimiento solución HA (Cluster SQL y Grupos de Disponibilidad) | SI | Operación relativa a los Cluster de SQL y Grupos de Disponibilidad |
| | Otras tareas de mantenimiento | SI | Cualquier otra operación de mantenimiento no contemplada en los dos puntos anteriores |
| Otros | Gestión de permisos en SQL Server | SI | Gestión de permisos de SQL Server (Autenticación o Autorización a nivel de instancia o BBDD) |
| | Diagnóstico y/o Resolución de problemas | NO | Cualquier diagnóstico relacionado con el mal funcionamiento del servidor de SQL Server |
| | Monitorización y seguimiento puntual de procesos de SQL Server | NO | Revisión de actividad en función de periodos críticos alertados por el cliente |
| | Aplicación de actualizaciones de SQL Server (Service Packs, CUs) | SI | Puesta al día de servicios de SQL Server |
| | Optimización de SQL Server o procesos | NO | Cualquier optimización a realizar en el servidor: consultas, SPs, procesos masivos, etc. |

Detalle de Acciones Incluidas en Enterprise. BI

| Categoría | Tipo de Petición | Incluido en Flex Services Enterprise | Descripción |
|-----------------------------|--|--------------------------------------|--|
| Instalación y Configuración | Instalación de SQL Server (SSIS, SSRS, SSAS, etc.) | SI | Instalación, configuración y creación de de BBDDs en servidor de SQL Server |
| | Configuración entornos distribuidos | SI | Instalación y configuración de solución HA (Cluster, Replicación, Grupos de Disponibilidad) |
| | Ajustes de Configuración de SQL Server (SSIS, SSRS, SSAS, etc.) | SI | Configuración de SQL Server o servicios relacionados: niveles de memoria, procesador, paralelismo, autenticación, autorización. Parámetros básicos. Configuración de variables de entornos, de configuración de cuentas proxy de SSIS |
| | Ajustes de Configuración de SSISDB y SSRS | SI | A tratar como Flex relacional |
| | Otros ajustes de Configuración de SQL Server o BBDD (SSIS, SSRS, SSAS, etc.) | SI | Cualquier otro ajuste no contemplado en los dos puntos anteriores (ej: Ajustes avanzados de SSAS, optimización de utilización de memoria, etc.) A consultar |
| | | | |
| Mantenimiento | Mantenimiento servidor SQL Server (SSIS, SSRS, SSAS, etc.) | SI | Operación de mantenimiento sobre servidor SQL Server (auditoría nativa de SSIS, SSRS, copias de seguridad) |
| | Mantenimiento solución HA (Cluster SQL SSAS) | SI | Operación relativa a los Cluster de SQL SSAS |
| | Alertas en fallos de ejecución en SSIS | SI | Envío de alertas por fallo en ejecución de los paquetes (dependencia de requisitos técnicos) |
| | Alertas en fallos de procesamiento de SSAS | SI | Informe de fecha actualización de los cubos (dependencia de requisitos técnicos) |
| | Otras tareas de mantenimiento | SI | Cualquier otra operación de mantenimiento no contemplada en los dos puntos anteriores |
| Otros | Gestión de permisos en SQL Server (SSAS, SSIS, SSRS) | SI | Gestión de permisos de SQL Server (Autenticación o Autorización a nivel de instancia o BBDD) |
| | Gestión de Kerberos | NO | Resolución de incidencias o configuración de seguridad en la que esté involucrado Kerberos |
| | Monitorización y seguimiento puntual de procesos de SQL Server | NO | Revisión de actividad en función de periodos críticos alertados por el cliente |
| | Aplicación de actualizaciones de SQL Server (Service Packs, CUs) | SI | Puesta al día de servicios de SQL Server |
| | Despliegues de nuevas versiones | SI | Creación/Ejecución de scripts para despliegue de nuevos elementos del sistema analítico |
| | Sistema de auditoría de uso y consumo de SSAS | NO | Despliegue de Sistema de Auditoría de uso y consumo de Analysis Services (dependencia de requisitos técnicos) |

SLAs basados en Prioridad de Indicadores (KPIs)



Tipo de Incidencia: URGENT

Tiempo de reacción
Tiempo estimado resolución

Standard

1 hora

4 horas

8x5

Enterprise

30 minutos

1 hora

24x7



Tipo de Incidencia: HIGH

Tiempo de reacción
Tiempo estimado resolución

Standard

1 día

1 día

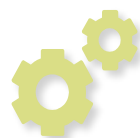
8x5

Enterprise

5 horas

4 horas

24x5 (*)



Tipo de Incidencia: NORMAL

Tiempo de reacción
Tiempo estimado resolución

Standard

2 días

7 días

8x5

Enterprise

1 día

1 día

24x5 (*)

Detalle de los KPIs

| Categoría | Cantidad |
|-------------------------|------------|
| SQL Server | 19 |
| SQL Databases (PaaS) | 19 |
| Azure Web app | 14 |
| SSAS (PaaS) | 9 |
| Data Factory (PaaS) | 9 |
| Azure Storage Account | 7 |
| Hosts | 6 |
| Azure Service Plan | 5 |
| SSAS | 4 |
| Global | 4 |
| Virtual Machine | 3 |
| SQL Elastic Pool (PaaS) | 3 |
| Cognitive Service | 3 |
| SQL Elastic Pool | 3 |
| (blank) | 1 |
| Grand Total | 109 |

| Ubicación | Cantidad |
|--------------------|------------|
| Cloud | 80 |
| On-premise | 29 |
| Grand Total | 109 |

| Frecuencia recogida | Cantidad |
|---------------------|------------|
| 5min | 29 |
| 15min | 26 |
| 5 min | 17 |
| (blank) | 11 |
| 1min | 10 |
| 1h | 6 |
| 1 hour | 4 |
| 24 hours | 2 |
| 30min | 1 |
| Daily | 1 |
| 1 min | 1 |
| 24h | 1 |
| Grand Total | 109 |

| Tipo de Incidencia | Cantidad |
|--------------------|------------|
| Normal | 38 |
| Urgent | 26 |
| High | 23 |
| (blank) | 12 |
| Information | 10 |
| Grand Total | 109 |

Nota:

Se muestra la lista de KPIs estándar, se podrá ajustar en el periodo de incubación y para los CLIENTES con nivel de Servicio Flex Enterprise, se podrá personalizar incluyendo KPIs especiales.

[Lista completa de KPIs en SharePoint](#)

Versión: Nov-2020

Service Desk y datos de contacto de operadores de Flex

Datos de contacto del equipo de Soporte de Flex Services:

- Es_flex@solidq.com
- <http://solidq.zendesk.com>
- +34 911 98 05 55

Horario atención Flex 8x5:

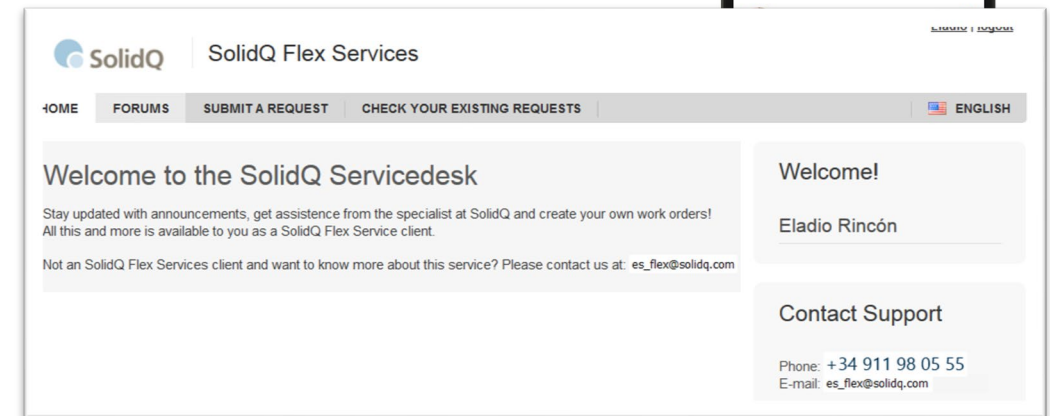
- 9AM – 5PM (CET) en días laborales España

Horario Atención extendido incidencias Flex 24x7:

- 24x7x365 para Incidencias SLA Urgente

Atención de Servicios de Consultoría, gestión de cambios, y otras incidencias:

- Consulte con el responsable de cuenta

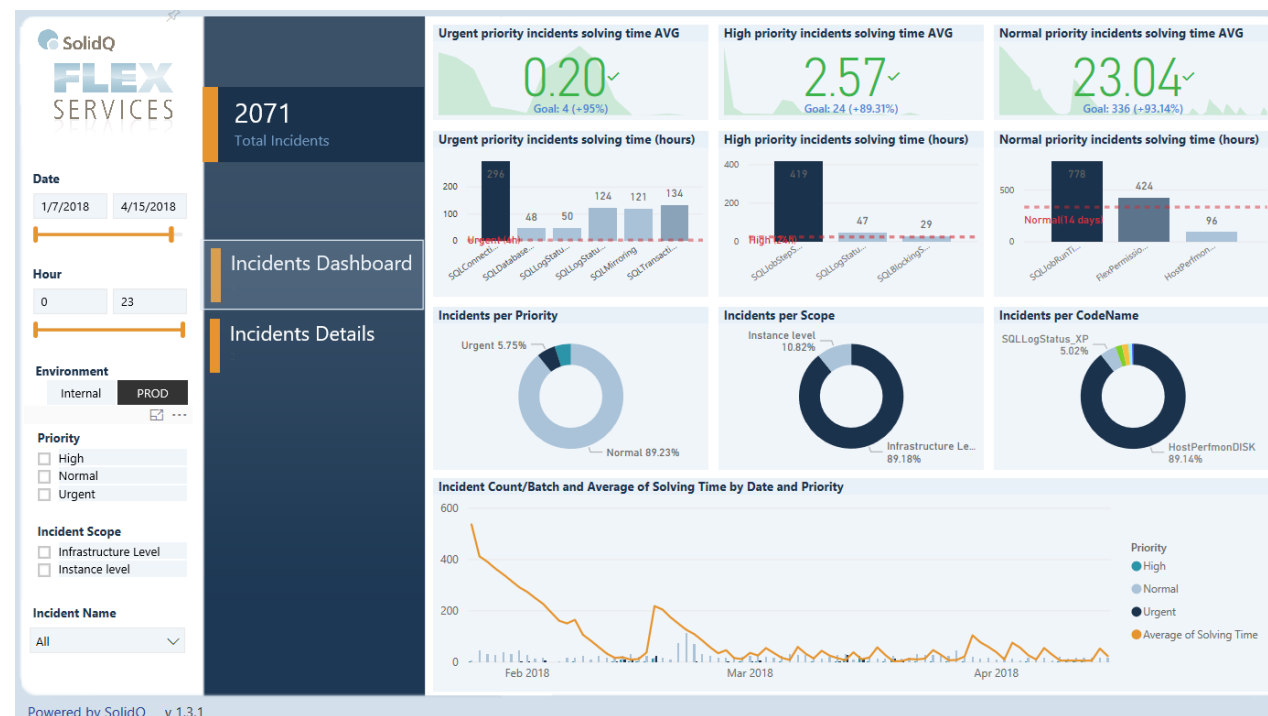


Paneles/Dashboards Power BI de Incidencias

Los paneles incluyen estadísticas de:

- Tipos de incidencias
- Servidores monitorizados
- Operadores
- Tiempos de respuesta
- Diversos tipos de filtros

El cliente debe tener licencia de PowerBI Pro – no incluida en el servicio Flex Services

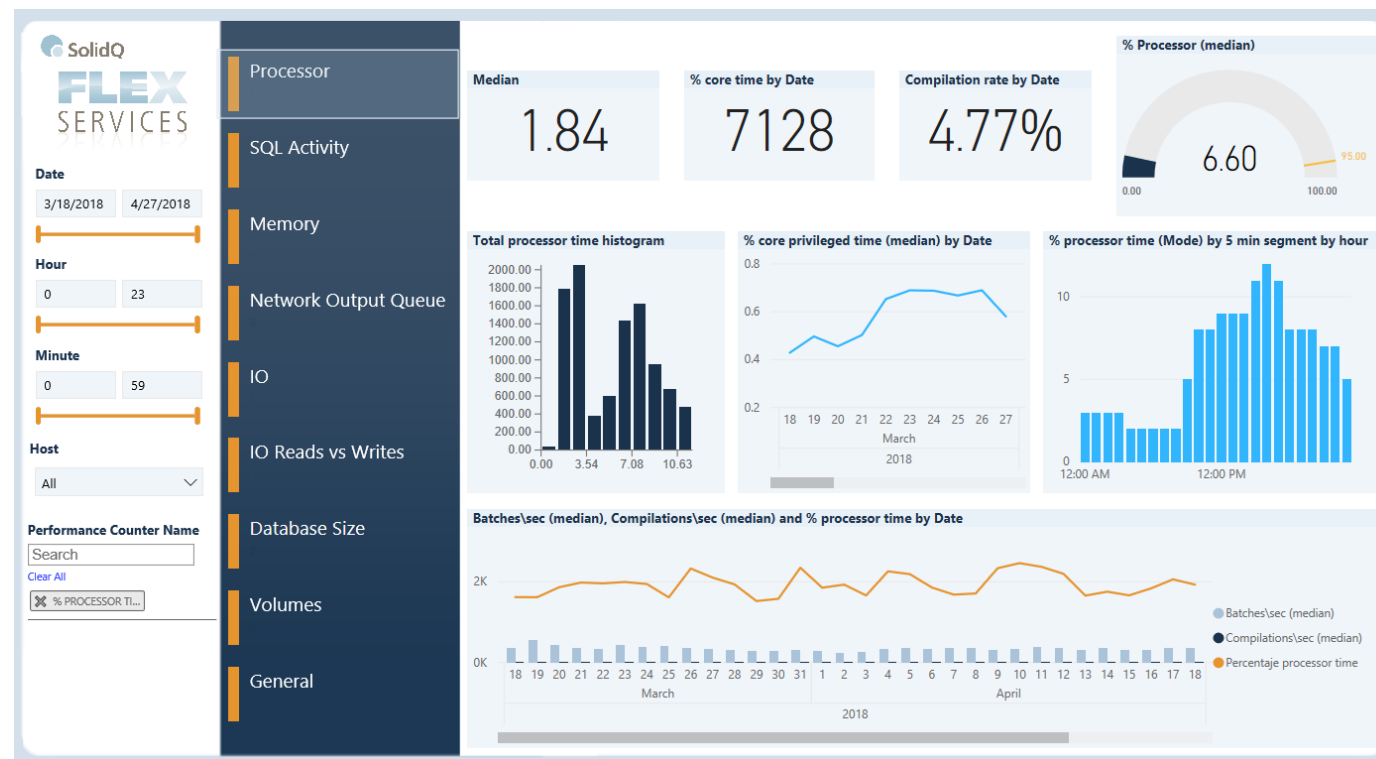


Paneles/Dashboards Power BI de Métricas de Rendimiento

Se incluyen estadísticas de:

- Uso de Procesador
- SQL Activity
- Memoria
- Actividad de Red
- E/S, y tamaño de BBDDs

El cliente debe tener licencia de PowerBI Pro – no incluida en el servicio Flex Services



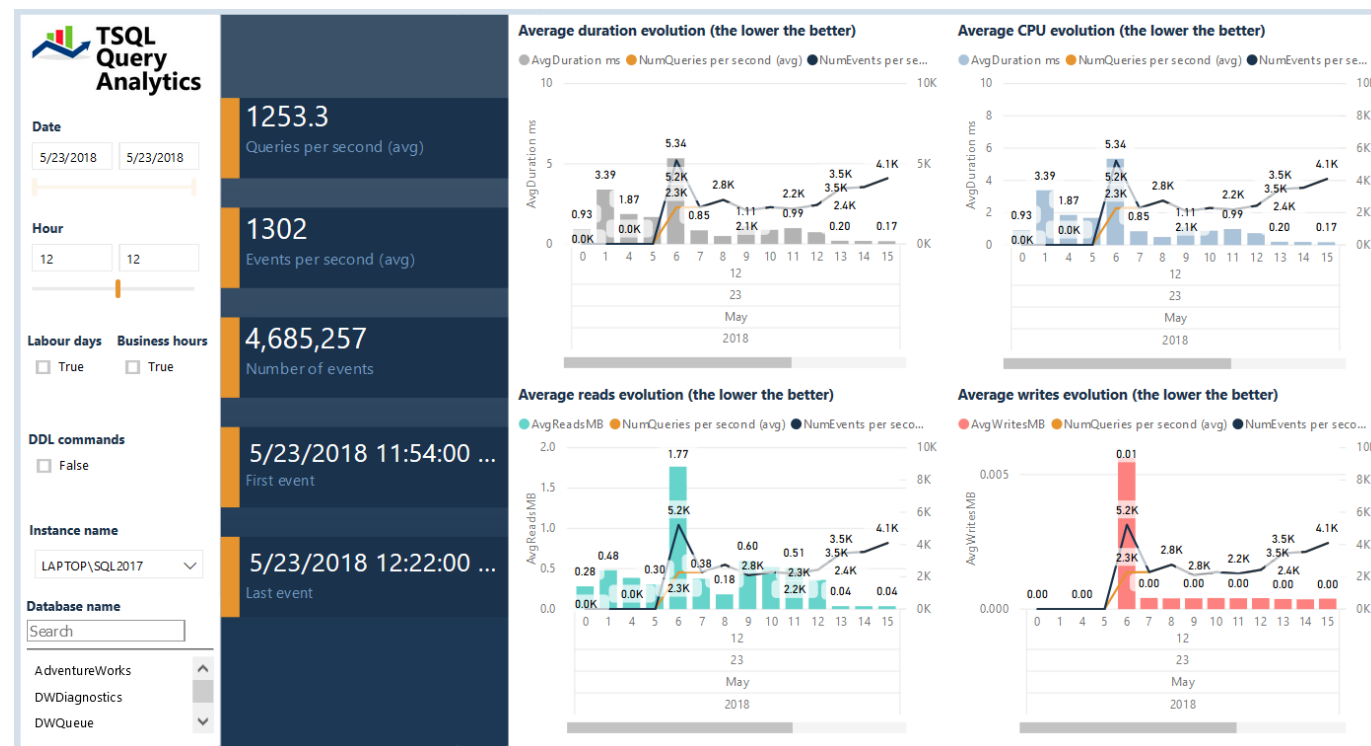
Paneles/Dashboards Power BI de Suite Query Analytics

Se incluyen estadísticas de consultas agrupadas por:

- Duración
- Lecturas
- Escrituras
- CPU

Consumo de recursos por:

- Base de datos
- Hostname
- Aplicación
- Usuario
- Procedimiento almacenado

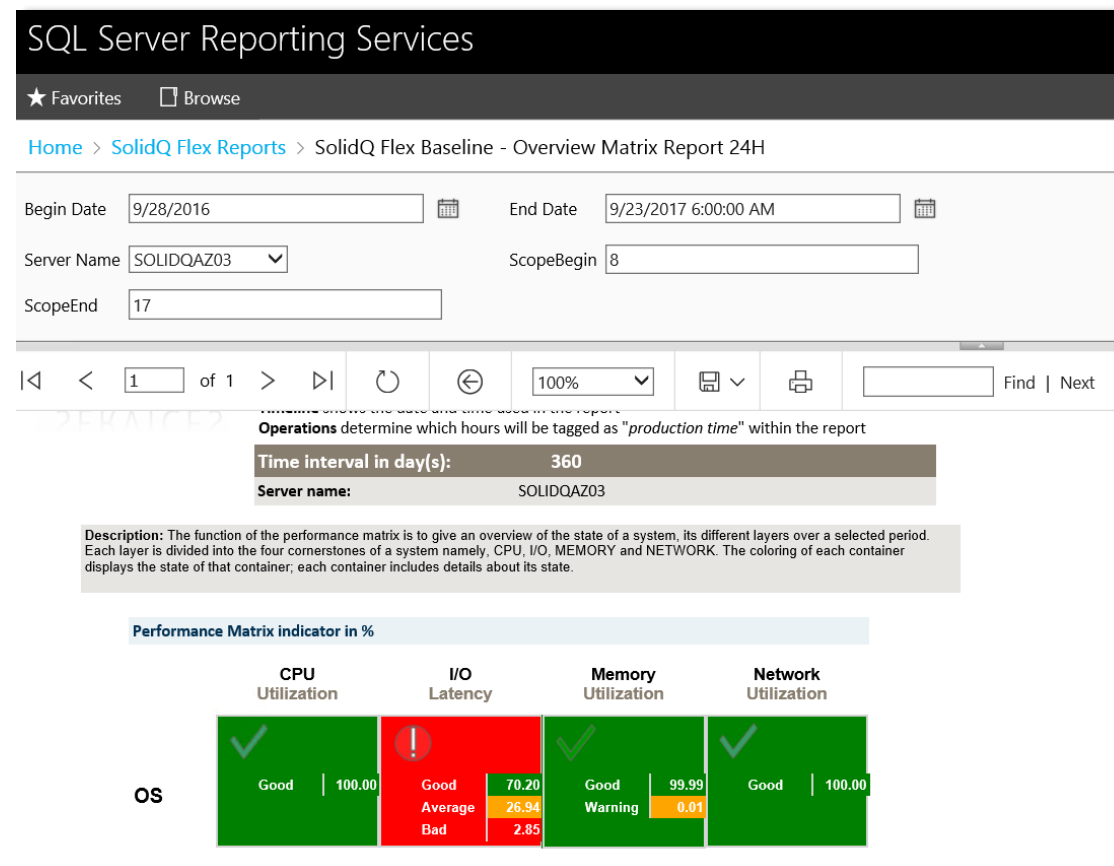


Informes en Servidor de Informes para Auto-Consumo

El CLIENTE tiene acceso al servidor de Flex Services para consultar los informes disponibles.

En la actualidad, hay 56 informes sujetos a cambio. Periódicamente, mejoramos y actualizamos los informes

A los informes se puede acceder desde la máquina de monitorización de Flex Services o vía URL



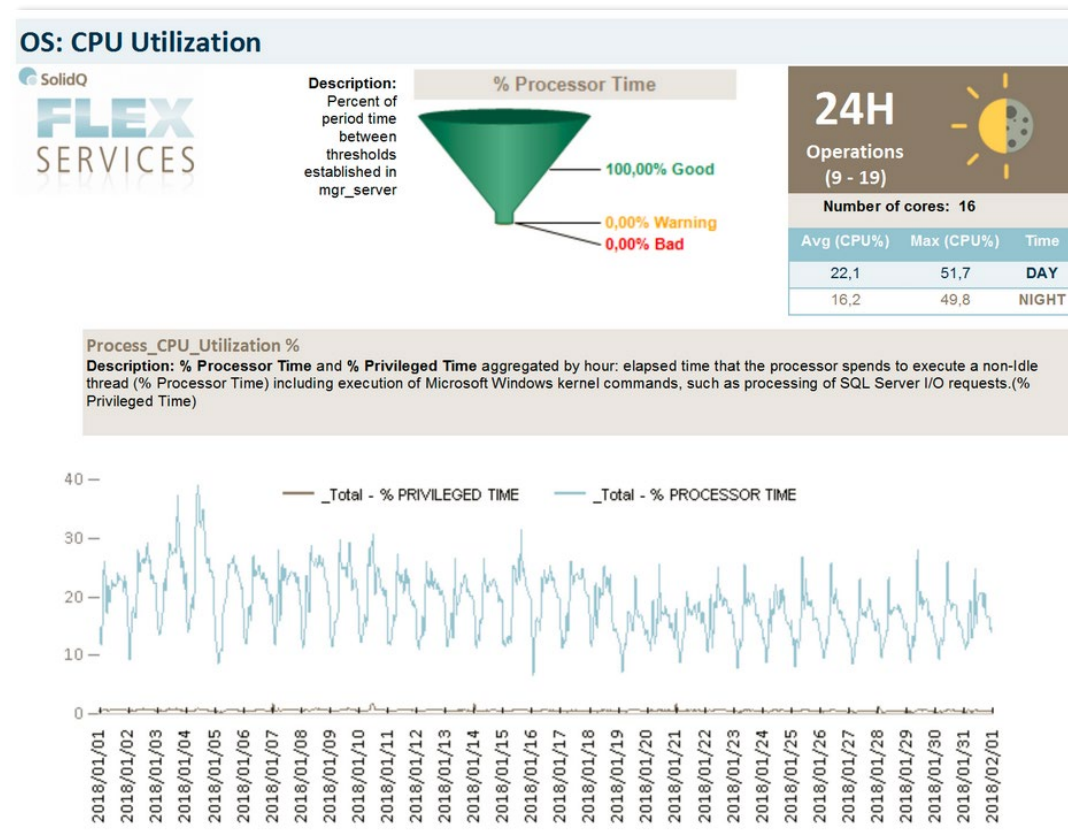
Informes Mensuales Flex Services

Cada mes, el contacto técnico de SolidQ en el CLIENTE, enviará los siguientes informes al cliente:

- Datos relevantes de Dashboard de PowerBI
- Informe mensual de incidencias ocurridas
- Baseline de rendimiento del entorno monitorizado

El objetivo de estos informes es ser transparente con el CLIENTE con la realidad de su sistema para identificar las medidas correctivas a realizar para mejorar sus servidores SQL Server – si resulta necesario

Estos informes son revisados y editados por el equipo de soporte de SolidQ



Informes Mensuales de Incidencias Flex Services

El informe de incidencias, incluye detalles precisos de las incidencias que se han gestionado en el mes saliente.

Además, mostramos la disponibilidad de los servicios gestionados

SQL Server incidents



The list shows the type and number of unique incidents, their priority, divided per environment registered in the selected period.

| Environment | KPI | Incidents | Priority | Description |
|---------------|-------------------------|-----------|---|--|
| PROD | SQLLogStatusURGENT_XP | 9 | High | There are ERRORS registered in the SQL Server Log file |
| Incident Date | Hostname | Hour | Incidents | Comments |
| 2017/5/11 | SERVER_1\SQL_INSTANCE_1 | 22:13:22 | Planned intervention to install CU packages in instances by Flex Team. It was necessary to reboot server to finish installation. After confirming that installation was successful, Team informed customer that intervention finished without problems. | |
| 2017/5/11 | SERVER_2\SQL_INSTANCE_1 | 22:13:31 | | |
| 2017/5/11 | SERVER_2\SQL_INSTANCE_2 | 22:28:13 | | |

| | | | | |
|------|---------------|---|------|---|
| PROD | SQLConnection | 9 | High | A network-related or instance-specific error occurred while establishing a connection to SQL Server. The server was not found or was not accessible. Verify that the instance name is correct and that SQL Server is configured to allow remote connections |
|------|---------------|---|------|---|

Availability (SLA)

SQL Server uptime overview



If the marker colour is, grey it means that the instance restart has happened after regular operational hours.
This is defined in by the time range parameter within this report.

| Host name | Environment | Downtime minutes | Uptime % SLA |
|-------------------------|-------------|------------------|--------------|
| SERVER_1\SQL_INSTANCE_1 | PROD | 5 | 99.99 |
| SERVER_2\SQL_INSTANCE_1 | PROD | 1 | 99.99 |
| SERVER_2\SQL_INSTANCE_2 | PROD | 1 | 99.99 |

CONDICIONES ECONÓMICAS

| SolidQ Flex Services | | Coste hasta 5 instancias | | |
|----------------------|---------------------------------------|---------------------------------|---------------|-------------|
| Nivel de Suscripción | Cobertura de incidencias del Servicio | Nivel de SLA (Incidencias KPIs) | Coste Mensual | Coste Anual |
| Enterprise | 24x7 | Enterprise | 4.577 € | 54.920 € |

88 jornadas máximo anual para DBA as a Service – Mantenimiento Proactivo y Ejecución de Cambios (RFC, fijado en contrato Enterprise)

Notas:

1. Suscripción Servicio Flex: mínimo 1 año, renovación anual.
2. Impuestos no incluidos.
3. Se establecen tarifas horarias de consultoría para los trabajos solicitados fuera del alcance establecido para Flex nivel Enterprise, como consultoría regular, que sean requeridos por EL CLIENTE.
4. El coste de Consultoría se establecerá mediante presupuesto en función del esfuerzo y perfiles necesarios.
5. Gastos de desplazamientos y dietas NO incluidos.
6. No se incluyen los costes de licenciamiento e infraestructura.

Tarifa horaria para **Consultoría**, a fijar en contrato nivel Enterprise y consumo bajo demanda previo presupuesto aceptado.

| Coste/hora (DPA) | |
|------------------|--------------------|
| Horario laboral | Horario No laboral |
| 119,17 € | 208,54 € |

| Coste/hora (Mentor) | |
|---------------------|--------------------|
| Horario laboral | Horario No laboral |
| 165,00 € | 288,75 € |

FORMA DE PAGO

- SolidQ facturará al cliente de acuerdo al siguiente plan:
 - Se emitirán facturas trimestrales por adelantado en base al coste mensual por instancia establecido, para el periodo de contrato firmado (un año)
 - Las facturas se abonarán a 30 días fecha factura.
- NOTA: Aceptada esta propuesta en los términos definidos, cualquier cambio se considerará fuera del alcance de este proyecto.

CONDICIONES ADICIONALES

Acuerdo Flex Services

- Las condiciones detalladas del Servicio Flex, se recogen en el Acuerdo SolidQ Flex que se deberá firmar por parte de EL CLIENTE y SOLIDQ, una vez aceptada la presente propuesta económica.
- El Acuerdo SolidQ Flex entre EL CLIENTE y SolidQ será válido durante 1 año y se renovará automáticamente, salvo preaviso en contra.
- En el Acuerdo SolidQ Flex se establecen las tarifas horarias para trabajos adicionales de Consultoría, que quedan fijas durante la duración del acuerdo (revisión anual)
- El Acuerdo SolidQ Flex pasará a ser parte integrante de la presente propuesta comercial.

Acceso Remoto

- El acceso a los sistemas del CLIENTE y al software de SolidQ Flex se realiza mediante el propio sistema de seguridad/VPN del CLIENTE

Maquina Virtual para Flex

- El CLIENTE facilitará la disponibilidad de una máquina virtual en su red, en la que se ejecutará el software de Flex. Se darán detalles de requisitos técnicos en la información de bienvenida, que se remite junto con el Acuerdo SolidQ Flex.

Cláusula de no captación

- Se acuerda entre el cliente y el proveedor del servicio la no captación de personal durante el periodo de dos años desde la conclusión del trabajo contratado. Por el cual la empresa cliente se compromete a no realizar ofertas de trabajo al personal de la prestadora de servicios.
- De igual manera, SolidQ se compromete no realizar ofertas de trabajo al personal del cliente.

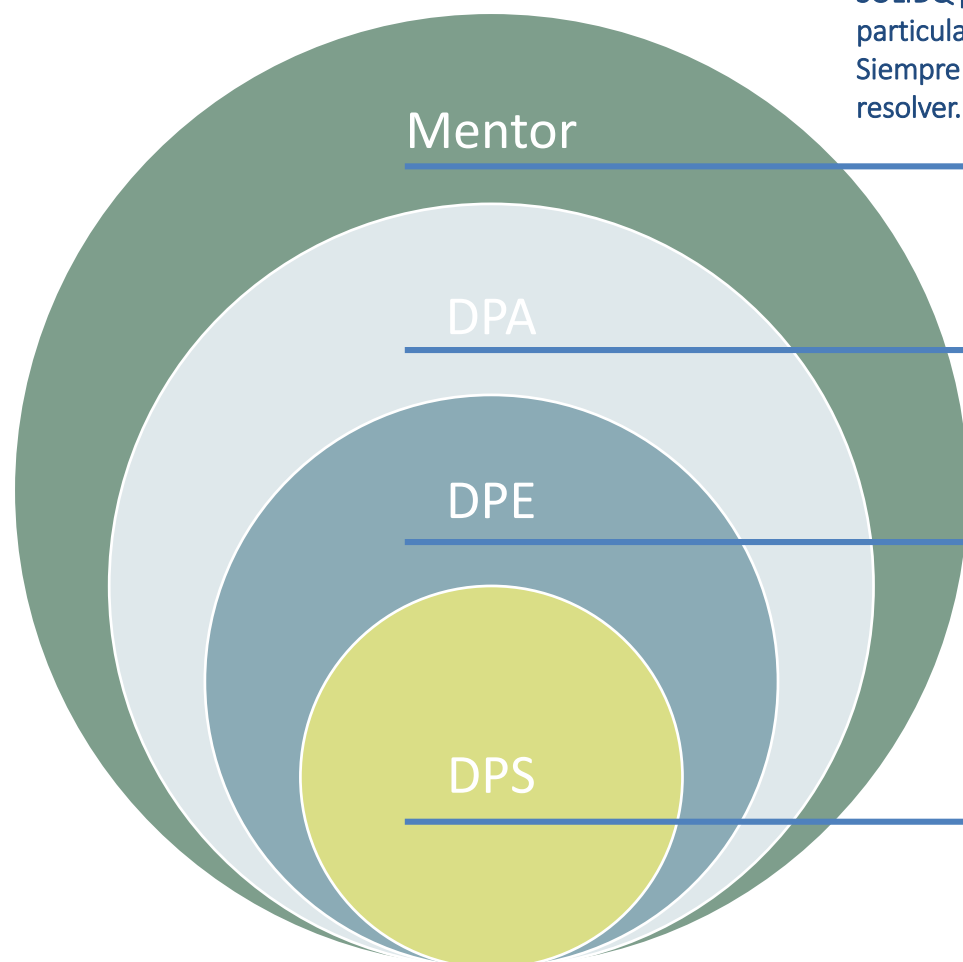
Caducidad de la propuesta

- Pasados 30 días de la fecha de envío al cliente

Sobre SolidQ

Equipo de trabajo

SOLIDQ pone a disposición del cliente para este proyecto a un equipo altamente cualificado en el área de actuación particular del proyecto:
Siempre será el mejor recurso disponible en cada caso el que apoye al cliente en la problemática que requiere resolver.



Los Mentores son profesionales de mayor experiencia en SolidQ, con más de 4.000 horas de trabajo de campo en la tecnología en la que es especialista y un mínimo de 1.000 horas adicionales de formación impartida.

Los DPA son profesionales con al menos tres años de experiencia en la tecnología en la que están especializados.

Los DPE son profesionales con más de dos años de experiencia en la tecnología en la que están especializados.

Los DPS son profesionales con menos de dos años de experiencia en la tecnología en la que están especializados.

Campos de conocimiento

PORTFOLIO

| GESTIÓN DE DATOS | CLOUD PAAS | BUSINESS INTELLIGENCE | ARTIFICIAL INTELLIGENCE |
|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">■ Bases de Datos■ Data Warehouse■ Arquitectura del Dato■ Gobierno del Dato■ Captura de Datos | <ul style="list-style-type: none">■ Estrategia Cloud■ Cloud Pública e Híbrida■ Microsoft Azure■ AWS■ Azure Arc y Azure Stack | <ul style="list-style-type: none">■ Microsoft Power BI■ Microsoft Power Apps■ Definición de KPIs | <ul style="list-style-type: none">■ Analítica avanzada■ Optimización de modelos de datos■ Modelos predictivos |
| SERVICIOS DE CONSULTORÍA | SERVICIOS GESTIONADOS | FORMACIÓN | RESELLER CSP |
| <ul style="list-style-type: none">■ Modernización de Plataformas de Datos■ Business Intelligence■ Machine Learning■ Modernización de Aplicaciones | <ul style="list-style-type: none">■ SolidQ Flex Services■ 24x7■ Soporte Proactivo■ Cloud, On-premises, Híbrido | <ul style="list-style-type: none">■ Microsoft Power BI■ Machine Learning■ Cloud■ Microsoft Learning Partner | <ul style="list-style-type: none">■ Microsoft■ Amazon Web Services |



VERNE
TECHNOLOGY
GROUP

Experiencia en la que puedes confiar

Estamos para quedarnos

Con más de 15 años de experiencia, SolidQ estará ahí cuando lo necesites

Microsoft Gold & Silver

Somos un partner certificado por Microsoft con 5 Competencias Gold y 7 competencias Silver

Profesionales de Datos apasionados

Hemos escrito más de 30 libros, impartido cientos de sesiones de formación y escrito miles de entradas de blog.

Piensa Global Actúa Local

Experiencia y servicio cercano – con Soporte Global – proporciona resultados sin igual a nuestros clientes

NUESTROS CLIENTES



DATOS – Información del cliente

LOGO

Nombre del cliente:

Dirección del cliente:

CIF:

Teléfono:

Persona de contacto:

Email persona de contacto:

Nombre legal:

Dirección:

CIF:

Teléfono:

Email de contacto:

Verne Information Technology SL

Calle de La Libra P.I Las Atalayas 03114

El Bacarot. Alicante

B42626937

+ 34 914 148 950

es_sales@solidq.com

Leonor Hidalgo | lhidalgo@solidq.com | 674.61.96.37



VERNE
TECHNOLOGY
GROUP