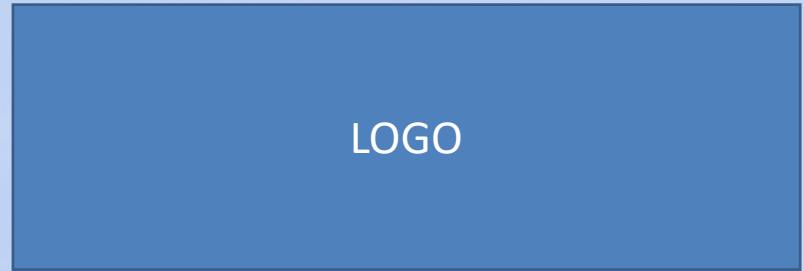




Leonor Hidalgo | lhidalgo@solidq.com | 674.61.96.37



Propuesta Flex Services Enterprise



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

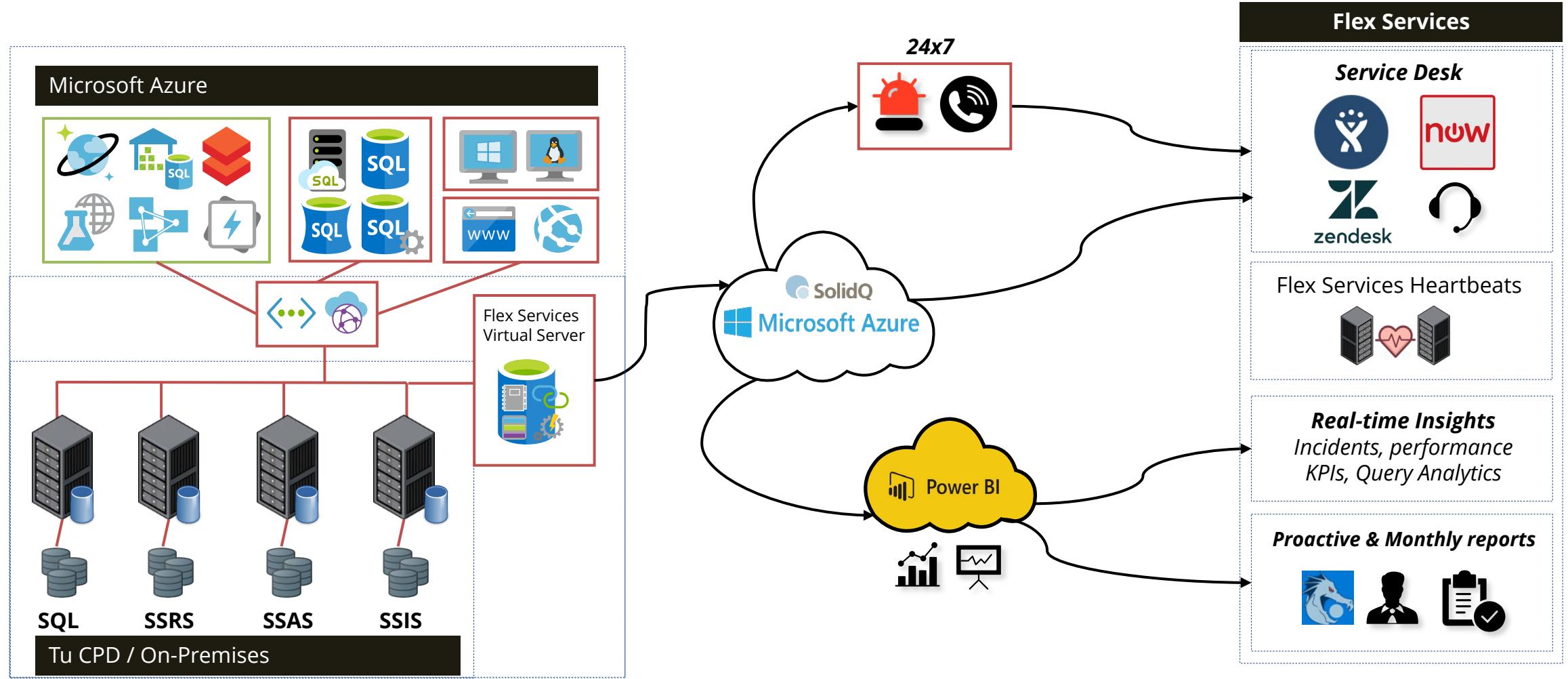
Adecuar los planes de mantenimiento y operación a lo que realmente necesitas



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

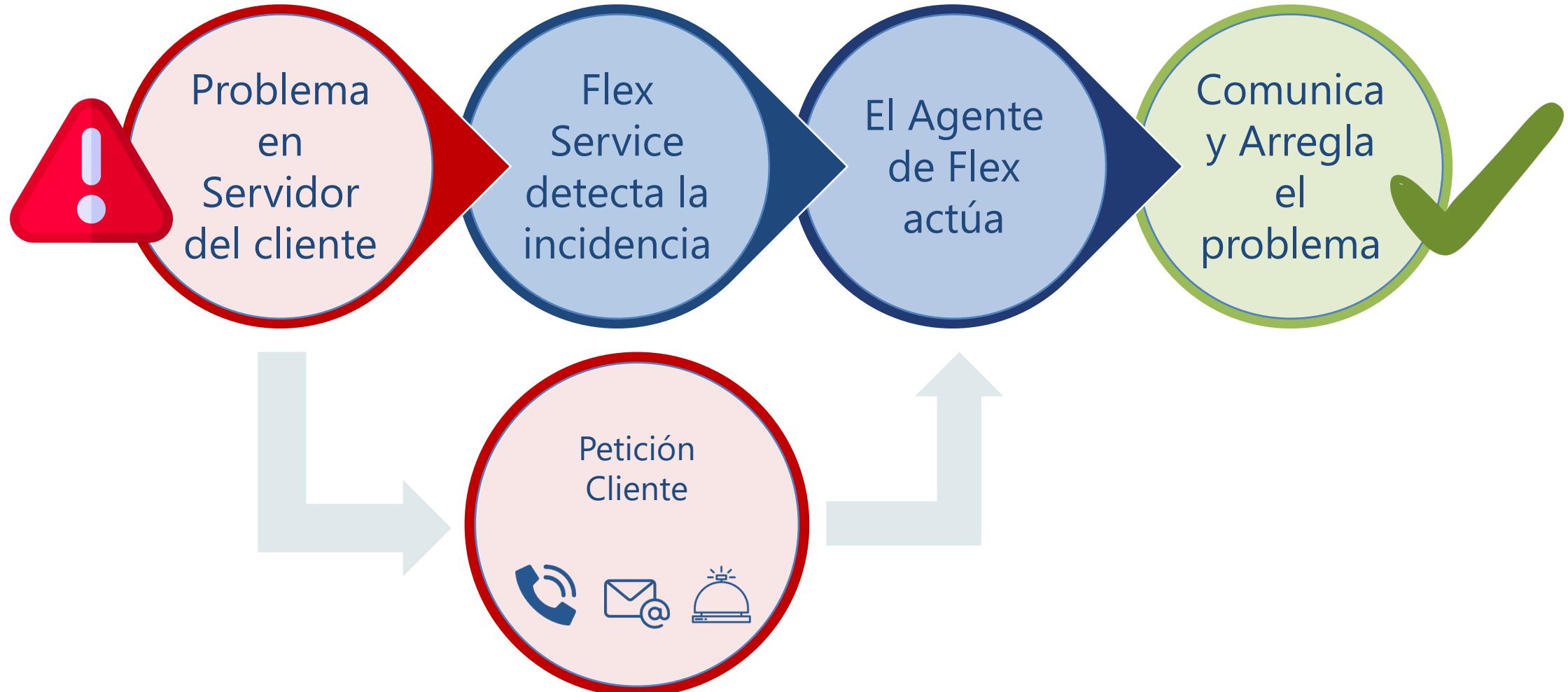
Equipo internacional que internamente escala las actuaciones en función de la urgencia de cada incidencia o petición. Se siguen procedimientos ITIL para ser todos uno



Soporte Proactivo

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

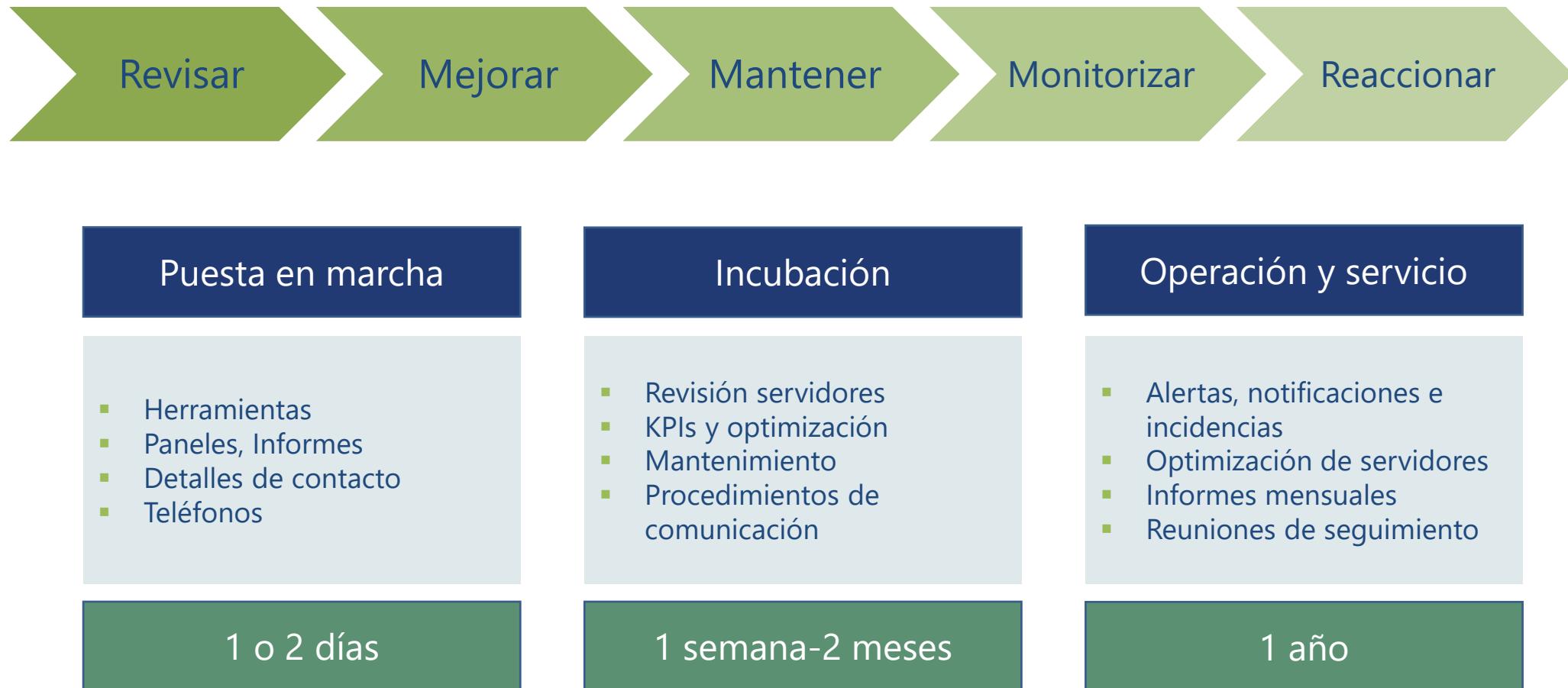
Los Principios de Flex Services. Procedimientos de trabajo basados en ITIL



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



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



Edición 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 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 períodos 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 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 períodos 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

	<i>Standard</i>	<i>Enterprise</i>
--	-----------------	-------------------

Tiempo de reacción

1 hora

30 minutos

Tiempo estimado resolución

4 horas

1 hora



Tipo de Incidencia: HIGH

	<i>Standard</i>	<i>Enterprise</i>
--	-----------------	-------------------

Tiempo de reacción

1 día

5 horas

Tiempo estimado resolución

1 día

4 horas



Tipo de Incidencia: NORMAL

	<i>Standard</i>	<i>Enterprise</i>
--	-----------------	-------------------

Tiempo de reacción

2 días

1 día

Tiempo estimado resolución

7 días

1 día

8x5

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](mailto:es_flex@solidq.com)
- <http://solidq.zendesk.com>
- +34 911 98 05 55

Horario atención Flex 8x5:

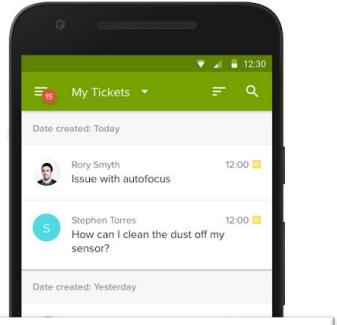
- 9AM – 5PM (CET) en días laborales España

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



SolidQ Flex Services

HOME FORUMS SUBMIT A REQUEST CHECK YOUR EXISTING REQUESTS ENGLISH

Welcome to the SolidQ Servicedesk

Stay updated with announcements, get assistance from the specialist at SolidQ and create your own work orders! All this and more is available to you as a SolidQ Flex Service client.

Not an SolidQ Flex Services client and want to know more about this service? Please contact us at: es_flex@solidq.com

Welcome!

Eladio Rincón

Contact Support

Phone: +34 911 98 05 55
E-mail: es_flex@solidq.com

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

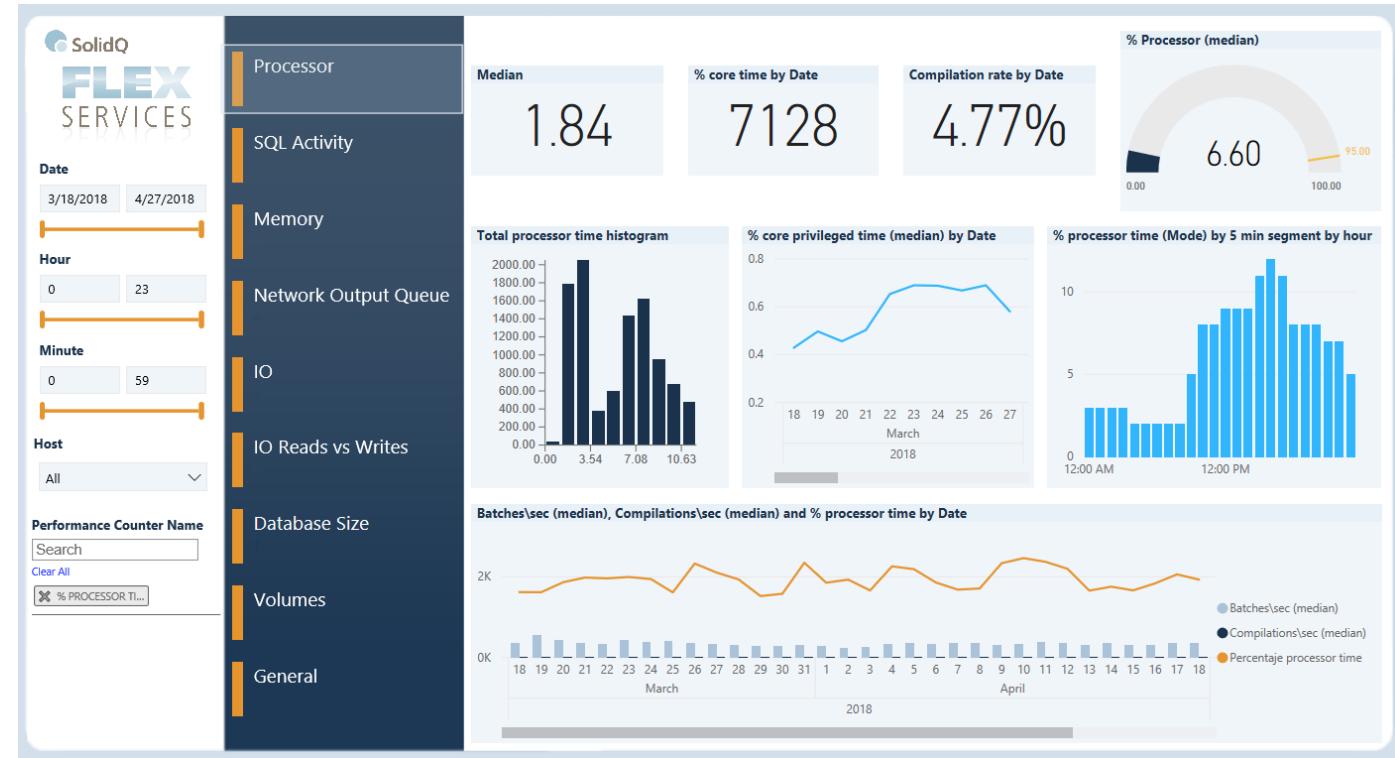


Paneles/Dashboards Power BI de Métricas de Rendimiento

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



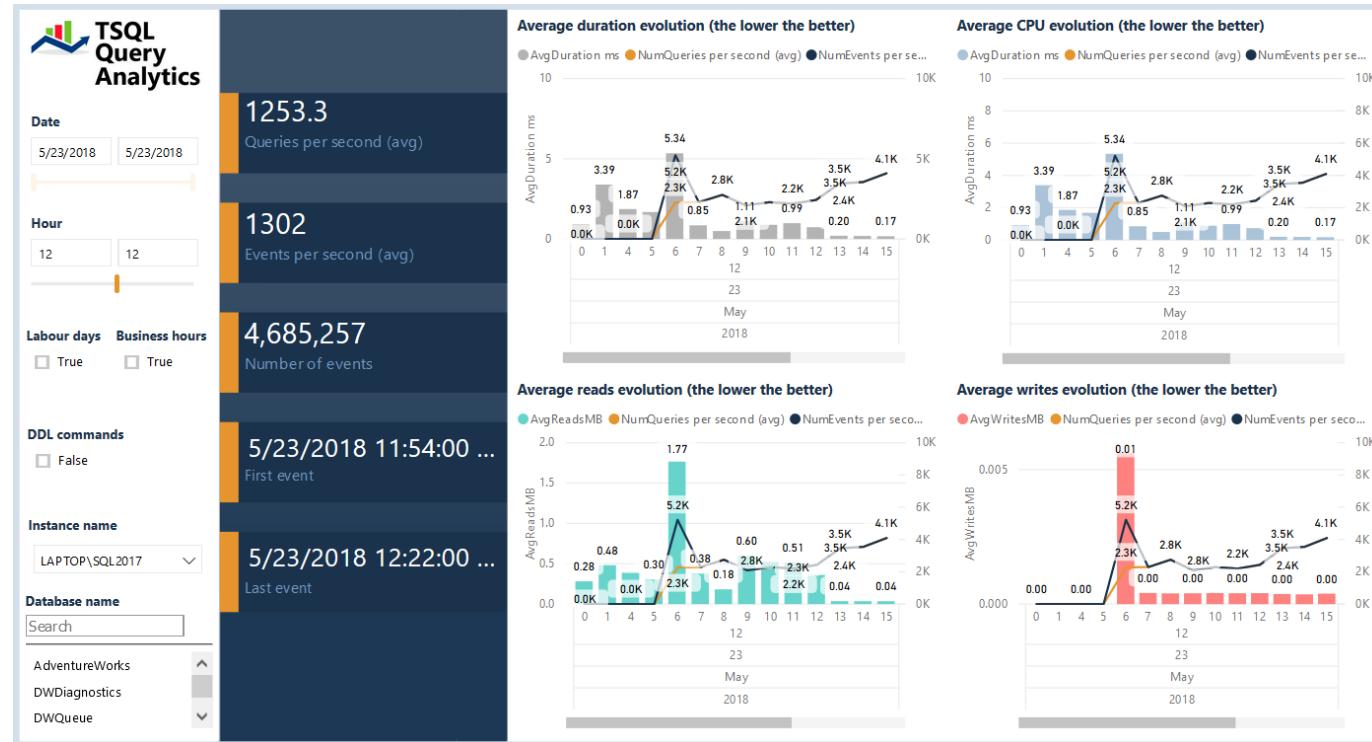
Paneles/Dashboards Power BI de Suite Query Analytics

Se incluyen estadísticas de consultas agrupadas por:

- Duración
- Lecturas
- Escrituras
- CPU

Consumo de recursos por:

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

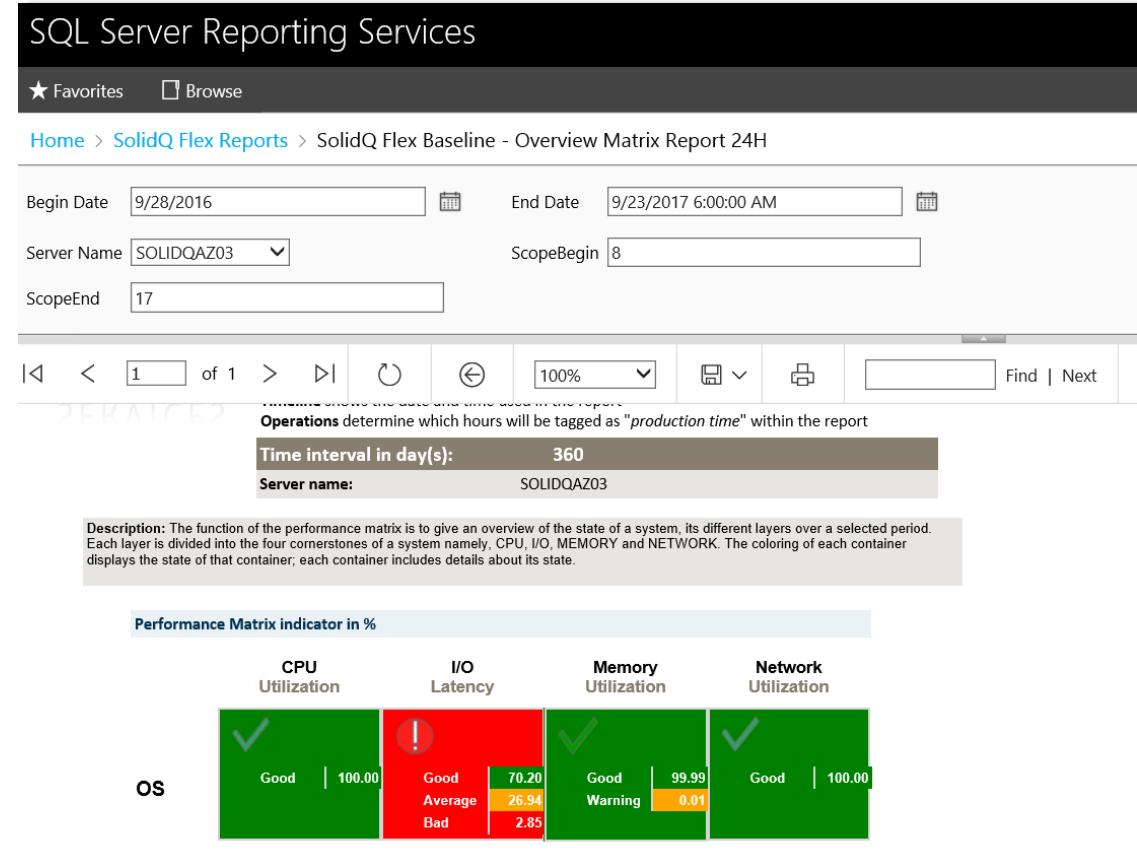


Informes en Servidor de Informes para Auto-Consumo

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



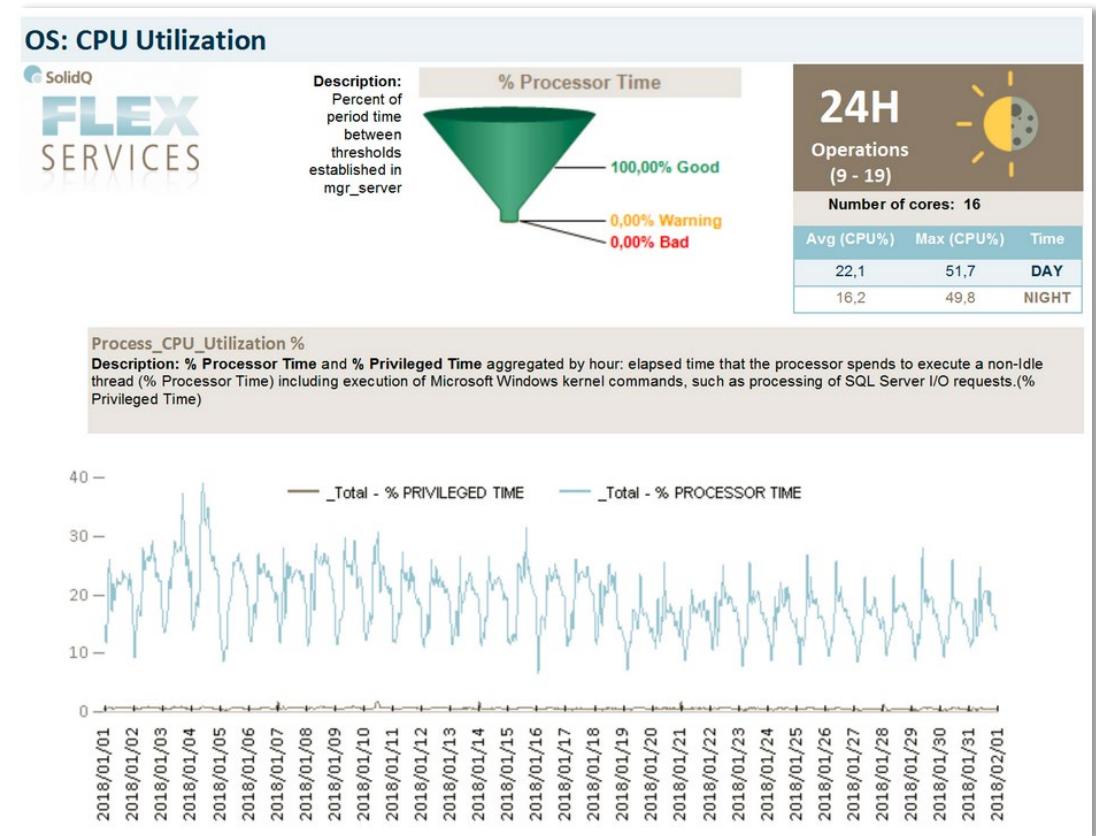
Informes Mensuales Flex Services

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			

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 Subscripción	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. Subscripción 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 consumición 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

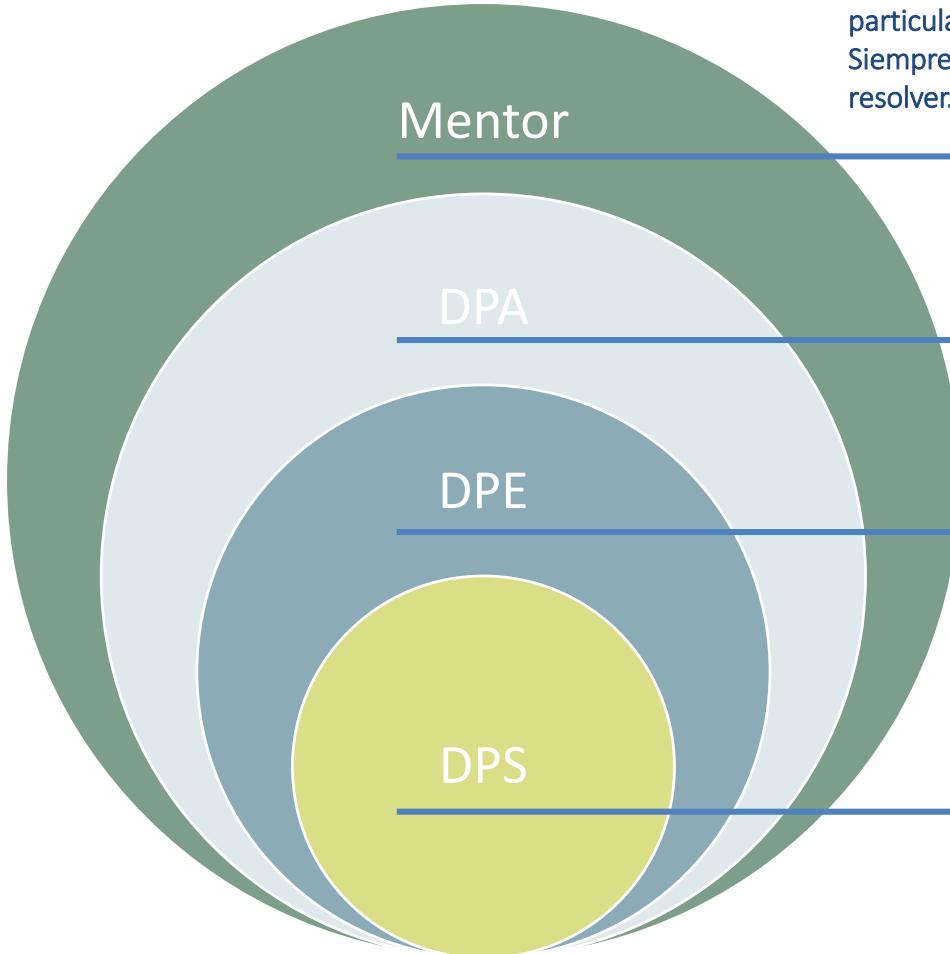
- Se acuerda entre el cliente y el proveedor del servicio la no captación de personal durante el periodo de dos años desde la conclusión del trabajo contratado. Por el cual la empresa cliente se compromete a no realizar ofertas de trabajo al personal de la prestadora de servicios.
- De igual manera,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

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

PORTFOLIO



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



Solvia
Inmobiliaria



Centros Auditivos



Carlson Wagonlit
Travel



BancaMarch



IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS



ascentic /



CONNECTING POSSIBILITIES



FIATC
SEGUROS



TNT | post



spenta



conocer para decidir



Non stop shops



C OVIRAN



CIC
Caja de Pensiones, S.A.



We travel for you

GUEST INCOMING
Destination Management Company



VALIA
Hotels



FITNESS & SPORT



Ministerio de Economía
y Hacienda

Dirección General de Seguros
y Fondos de Pensiones



NESMA TELECOM & TECHNOLOGY



ATENTO:



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