



Licencia en modalidad SaaS

Máximo nivel de Servicio

Nivaria Innova

Octubre de 2008



ÍNDICE

01. Software como Servicio	1
01.1. Introducción	1
01.2. Objetivos del Software como Servicio (SaaS)	2
01.3. Ventajas y Beneficios	3
02. Servicios incluidos	4
02.1. Transferencia o ancho de banda adicional	5
02.2. Estadísticas de acceso	7
02.3. Copias de seguridad	9
02.4. Personalización de Firewall	9
02.5. Nivel de servicio 24x7 (SLA)	10
03. Formación	11
03.1. Formación Presencial	11

01. Software como Servicio

01.1. Introducción

Estamos asistiendo, desde hace algunos años, a una gran transformación en lo que respecta a los sistemas de información y la prestación de servicios. La Red está cambiando de forma drástica la forma de hacer las cosas, la facilidad de uso, la accesibilidad, la productividad.

Hemos entrado en una nueva era en la que los criterios de calidad y eficiencia priman, poniendo siempre el foco en el servicio a los ciudadanos, empresas y colectivos.

Estamos viviendo, cada día más, en una nueva era en el mundo de los servicios - la era llamada "*on demand*". Una era en la que los clientes nos piden más capacidad de respuesta y flexibilidad que nunca. Hemos superado por fortuna la etapa inicial de escaparates en Internet y el uso de la tecnología para hacer lo mismo, de otra manera y ahora los servicios deben ser hechos con un alto nivel de calidad y respuesta sin limitaciones a la escalabilidad y el crecimiento futuro de los proyectos.

Hoy más que nunca, el reto de los servicios públicos y el de las empresas de servicio con voluntad y capacidad de liderazgo es el mismo: **Internet exige servicios a pleno rendimiento y sin paradas.**

Se intenta, con esta filosofía, trabajar como un "socio" en la búsqueda de soluciones de una forma eficaz, eficiente, con un servicio de calidad y el compromiso de mejora de forma continua.

El servicio, dicho de una manera sintética, sería parecido a encender la luz o abrir el grifo del agua: lo necesitas usar, ahí está, a cualquier hora, fácil de usar, seguro.

Queda claro, no obstante, que el cliente siempre tiene la posibilidad de comprar una licencia de producto y hospedarlo con sus medios. Ya que el producto se suministra en dos modalidades:

- Compra de Licencia
- Licencia en modo SaaS

Consideramos que el SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) y el TCO (Coste Total de Propiedad) son las herramientas clave para determinar que modelo de licencia es mejor para cada cliente y situación.

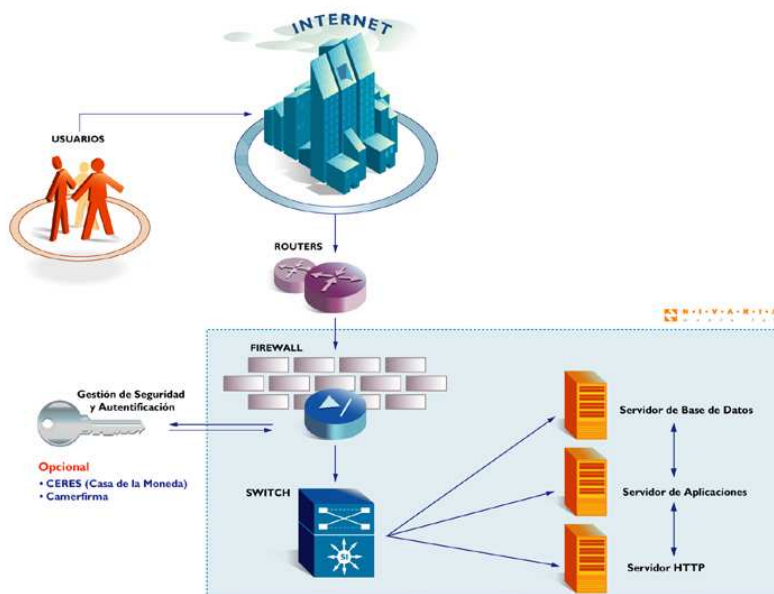
SaaS

Fecha de Creación:

02 Octubre 2008

Cliente:

Nivaria



01.2. Objetivos del Software como Servicio (SaaS)

La Meta del SaaS es utilizar la licencia del mismo modo que utilizamos el agua del grifo, sin preocuparnos de las infraestructuras, de su funcionamiento permanente o de contar con recursos especializados dentro de la empresa.

Los objetivos específicos que se proponen son:

- Máximo nivel de servicio.
- Mínimo coste en relación al nivel de servicio propuesto.
- El servicio se comporta del mismo modo que cuando utilizamos la electricidad o el agua corriente.
- Crece bajo demanda, más disco o más ancho de banda, etc.
- Excelencia en la prestación del servicio.
- Disponer, en tiempo real, desde cualquier lugar accesible mediante navegador, para creación, consulta, explotación, estadística, auditoría, etc.
- Escalabilidad, crecimiento garantizado bajo demanda, prestaciones, espacio en disco, ancho de banda y nivel de servicio pueden ser redefinidos y contratados opcionalmente.
- Control mediante monitorización remota y estadísticas de acceso a través de la Web.
- Ejecución del servicio "non stop".

SaaS

Fecha de Creación:

02 Octubre 2008

Cliente:

Nivaria

01.3. Ventajas y Beneficios del SaaS

Con el fin de medir la bondad de la solución planteada para la consecución de la Meta y Objetivos descritos, se pueden establecer diversos indicadores de calidad:

- **Accesibilidad:** Líneas redundantes de acceso. Ancho de banda según demanda.
- **Eficacia y Efectividad:** Servicio 24 horas, 365 días al año. Rápido tiempo de respuesta.
- **Eficiencia:** Alto nivel de servicio con mínimos costes. Incluye costes directos de máquinas e infraestructuras y costes indirectos.
- **Calidad de servicio:** Un sólo proveedor responsable del servicio, licencias e infraestructura.
- **Seguridad:** física, controles de temperatura y humedad, protección frente a cortes de corriente y protección anti-incendios.
- **Equipo humano:** altamente cualificado prestando servicios 24 x 7.

02. Servicios incluidos

Los servicios que Nivaria incluye en la modalidad de Licencia SaaS son:

- Garantía ilimitada del correcto funcionamiento del hardware.
- Utilización de la característica PFA (Predictive Failure Analysis - análisis de predicción de fallos) de los equipos IBM para prevenir fallos sustituyendo el hardware que tenga posibilidades de estropearse antes de que se produzca el fallo.
- Mantener en las instalaciones de piezas y equipos completos de repuesto con el fin de garantizar sustituciones rápidas en el hipotético caso de un repentino problema de hardware.
- Monitorización básica del equipo: monitorización ICMP cada 15 minutos. Opcionalmente (ver servicios 24 x 7 al final de este documento) se puede hacer un escaneo de rendimiento y / o seguridad.
- Múltiples sistemas de seguridad mediante cámaras de vigilancia 24 horas, detectores de intrusión, control de acceso autenticado, detector de humos y extintor por gas inerte.
- Supervisión continua de dispositivos y servicios con gestión de alarmas individualizada por servidor y secuencia de procedimientos a seguir en caso de fallo.
- Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (UPS/SAI), grupos electrógenos y equipos de aire acondicionado redundantes.
- Racks con cierre codificado, tomas eléctricas con magnetotérmico y diferencial individualizados. Corte de suministro eléctrico remoto por cada servidor.
- Sala de Trabajo acondicionada para clientes (Guest Center) con acceso a sus servidores mediante switch KVM de última generación.
- Caudal garantizado y flexible. El ancho de banda disponible tiene un caudal mínimo garantizado pudiendo crecer de forma dinámica según las necesidades.
- Conexiones permanentes y redundantes con la mayoría de operadores de tránsito TIER-1, optimizando la ruta a seguir para el tráfico entrante/saliente a través del protocolo BGP4.
- Intercambio de tráfico mediante circuitos de alta capacidad con acceso directo a ESPANIX (Nodo español), CATNIX (Punto neutro de Cataluña) y LINX de Londres dónde se cruza la mayor parte del tráfico entre operadores europeos a través de un circuito (DS3).
- Firewall y servidor seguro.
- Control de acceso a usuarios, permisos y roles.
- Salvaguardia diaria totalmente robotizada mantenida durante 30 días. Se realiza una salvaguardia incremental diaria y una completa, una vez por semana. Opcionalmente el cliente puede recibir una copia mensual.

SaaS

Fecha de Creación:

02 Octubre 2008

Cliente:

Nivaria

- El servicio, cuando se contrata esta opción, está garantizado 24 horas al día, 365 días al año mediante un equipo de profesionales expertos, certificados en las áreas de switching, routing, seguridad, Base de datos, Servidor de Aplicaciones y en las soluciones de Nivaria.
- En tanto que fabricante de las soluciones de Gestión de Contenidos Corporativos, Nivaria cuenta con los recursos más cualificados, en asistencia remota y, si así fuera convenido, presencial, desde nuestra sede.

02.1. Transferencia o ancho de banda adicional

Hay dos formas de contabilizar el tráfico de su servidor con Internet:

Por Transferencia (GB). Se deja un ancho de banda ilimitado para su servidor y se mide (en GigaBytes) la cantidad de datos transferida desde su servidor hacia Internet. Se caracteriza por:

- No existe ninguna limitación de ancho de banda. Los datos se muestran siempre a la máxima velocidad independientemente del número de usuarios simultáneos que estén accediendo al servidor.
- Si el total de datos transferidos en un mes supera el asignado al servidor, será necesario contratar un plan de transferencia o pagar el extra consumido.
- El sistema permite configurar un aviso automático (por e-mail o SMS) al alcanzar el consumo de transferencia por usted indicado. Esto le permitirá estar sobre aviso para evitar extras de transferencia no deseados y tomar las medidas oportunas.

Ancho de banda o caudal garantizado (Mbps). Se pone una limitación en la velocidad máxima (en Mbps) a la que su servidor puede conectarse a Internet y se deja libre la transferencia de datos. Se caracteriza por:

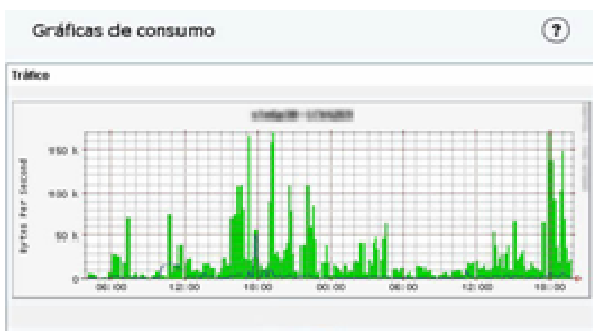
- Modalidad de tarifa plana. El coste es siempre fijo e independiente de la transferencia que se produzca. No puede haber gastos extra a no ser que usted decida contratar más ancho de banda.
- La velocidad de salida de datos está limitada al ancho de banda contratado. Esto no ralentiza el envío de datos, a no ser que las peticiones simultáneas en un instante dado sobrepasen el ancho de banda contratado. Si las peticiones simultáneas sumasen un ancho de banda muy superior al contratado, se producirían pérdidas de paquetes TCP/IP y degradación de la conectividad, que se manifestaría como una lentitud extrema.

Se puede utilizar para su servidor el sistema que prefiera y podrá cambiar de uno a otro en función de sus intereses. Cada servidor se ofrece con una cantidad de transferencia o de ancho de banda (a elegir uno u otro) y existen Planes de ampliación para ambos.

En general, es preferible empezar con la modalidad de transferencia porque es la que asegura siempre la máxima velocidad.

Siempre se puede tomar la decisión monitorizando el ancho de banda que se utiliza.

En la imagen siguiente se puede ver un ejemplo de monitorización de tráfico.



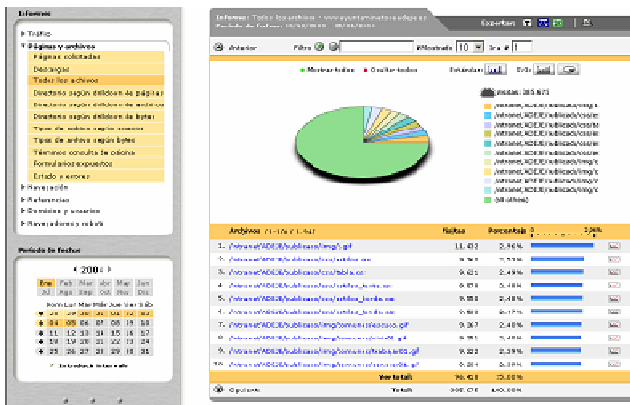
02.2. Estadísticas de acceso

Las estadísticas pueden ser visualizadas en entorno Web. El nivel de desglose depende básicamente de si se trabaja con usuarios identificados o no y, en este último caso si se permite el uso de *cookies* en el navegador del visitante.

Las estadísticas incluyen:

- Estadísticas generales de acceso
- Acceso por perfiles de usuario
- Páginas más visitadas
- Directorios más visitados
- Visitantes por número de visitas en el periodo
- Por regiones y ciudades más activas
- Por organizaciones, entidades y departamentos
- Nivel de actividad por horas, día, semana y mes
- Número de páginas visitadas por usuario
- Estadísticas de sesión
- Estadísticas de búsquedas y consultas utilizadas
- Estadísticas de palabras clave usadas en la búsqueda.
- Origen del acceso: buscador, desde otra web, acceso directo, ...
- Ruta del visitante. Caminos más frecuentados en las vistas.





02.3. Copias de seguridad

Características:

- La copia se realiza por la noche en periodos de mínima actividad de los servidores con el fin de no interferir en su cometido habitual.
- Se realiza una copia completa semanal y copias incrementales diarias.
- Las copias se mantienen disponibles al menos un mes, pero no se garantiza que exista ninguna copia de seguridad de antigüedad superior a un mes.
- Se mantienen las copias de los últimos 30 días, por lo que es posible reponer los datos tal y como estaban en el momento de hacer la copia cualquiera de los 30 días anteriores. La copia completa previa más las incrementales hasta el día solicitado, permiten dicha reposición.
- Las restauraciones de datos necesarias están incluidas en el precio del servicio.

El servicio de copia de seguridad se tarifica en función del tamaño total de los datos de los que se hará copia tal como se señala en el apartado Oferta Económica.

02.4. Personalización de Firewall

Incluye:

- Configuración de umbrales de alerta de recursos hardware: CPU, Memoria y Disco.
- Establecimiento de testeo de servicios estándar.
- Personalización de testeo para servicios y puertos particulares.
- Completa gestión de usuarios y grupos para emisión de avisos.
- Emisión automática de avisos por SMS y/o e-mail a los grupos o usuarios definidos, en función de los criterios seleccionados.
- Gráficas completas de estado y evolución de los elementos monitorizados.

02.5. Nivel de servicio 24x7 (SLA)

Para garantizar el máximo nivel de servicio, Nivaria cuenta con recursos disponibles durante 24 horas al día, 365 días al año para corregir cualquier problema que se detecte, resolviéndolo generalmente sobre la marcha.

Para la facilitar la detección de los problemas contamos con 2 sistemas, con diferente grado de sofisticación, garantías y tiempos de respuesta.

Modalidad pasiva

Todos los servidores de Nivaria están en modalidad de escucha. Si alguno cae es detectado en un tiempo máximo de 5 minutos.

Ventajas

Es el servicio más barato y está incluido en los servicios 24 x 7 ofertados.

Inconvenientes

Sólo es detectada una caída del servidor o de uno de los servicios (base de datos, servidor Web, servidor de aplicaciones o el producto Nivaria). No se detectan bajas en el rendimiento pues ello requiere un escaneo periódico que es la esencia de la modalidad activa.

Modalidad activa

Para los proyectos más críticos y los clientes más exigentes.

Ventajas

Con una frecuencia entre 1 y 10 minutos, según el acuerdo de servicio, se escanea el rendimiento de todo el sistema. Opcionalmente puede hacerse lo mismo para la seguridad. El escaneo se hace desde una red mundial de servidores altamente redundante que garantiza que no haya caídas de ellos.

Inconvenientes

Los precios de la oferta se ven incrementados de acuerdo con la frecuencia del escaneo.

En este proyecto se ha incluido la modalidad activa con escaneo cada 5 minutos que, como se verá, sólo repercute 40 € por mes.

03. Formación

Para facilitar el aprendizaje y dar el mejor servicio posible a los usuarios de **nivaria{ content manager** conviven tres sistemas de formación y soporte.

- El primero, presencial de tres días de duración, incluye conocimientos de la herramienta y también buenas prácticas. El temario se incluye más abajo.
- Conviviendo con ello, existen un conjunto de manuales que van desde lo básico a lo avanzado y que están tanto en formato PDF como on-line. Estos manuales, muy detallados, pueden ser consultados en cualquier momento por el usuario.
- Además, el usuario puede recibir soporte on line cuando tenga un problema. Este servicio de lunes a viernes, de 8 a 18, permite que un operador de Nivaria de asistencia on line a cualquier usuario de los productos.

Se describen a continuación los tres métodos de formación.

03.1. Formación Presencial

Metodología: Training by doing. Aprendizaje basado en prácticas con el ordenador.

Duración: 2 días, 4 horas por día.

Número de participantes: Hasta 8.

Material: Un ordenador por cada 2 personas, cañón de proyección, pantalla, rotafolio y salida a Internet. Además de aporta como material de trabajo:

- Manual de usuario **nivaria{ content manager**.
- Buenas prácticas: Poblado el sitio de contenido.
- Buenas prácticas: Quién te ha visto y quién te ve. Comparación entre el antes y el después de algunos de los contenidos cargados por los usuarios.

Temario:

- ¿Qué es **nivaria{ content manager** y qué ventajas aporta?
 - ¿Qué es un Gestor de Contenidos?
 - Ventajas y beneficios de utilizar **nivaria{ content manager**.
 - Familiarizándonos con la interfaz
 - El ciclo creación > publicación

SaaS

Fecha de Creación:

02 Octubre 2008

Cliente:

Nivaria

- Las claves:
 - El protagonismo del creador de contenidos
 - Organizar el trabajo
 - Conseguir una Base de Datos de Conocimiento
- Gestión de ediciones
 - ¿Qué es una edición?
 - ¿Cuándo es conveniente crear una edición?
- Edición de contenidos
 - Creación y Edición de Contenido
 - La creación, edición y publicación de contenidos en Internet
 - Interfaz del Módulo de Edición de Contenidos
 - Estudio de la Estructura, el árbol de contenidos
 - Creación de páginas, Tipos de páginas
 - Página genérica
 - Página avanzada
 - Relación entre los módulo Edición de Contenido y Contenido Legado
 - Creación y gestión de páginas
 - Crear filas de contenido, columnas y laterales
 - Las plantillas
 - ¿Qué puede contener una columna?
 - Opción Añadir
 - Básicos
 - Textos
 - Imágenes
 - Tablas
 - Flash
 - Componentes
 - Álbum Media
 - Enlaces y ficheros
 - Contenedores
 - IFrame
 - Bloque
 - Pestaña
 - Formularios
 - Formulario contactar
 - Encuesta
 - Consulta
 - Consulta en tres pasos
 - Listado de consulta
 - Detalle de consulta
 - Las plantillas
 - Seleccionar diferentes plantillas

- Las acciones avanzadas
 - Copiar
 - Importar XML
 - Exportar XML
 - Versiones
- La estructura y arquitectura del sitio: taxonomía
 - Mover una página
 - Cambiar de posición
 - Copiar página
- Publicación / Flujo de trabajo
 - Previsualización y selección de patrón de publicación
 - Publicación
 - Publicar
 - Rango de publicación
 - Estado y acciones: Flujos de trabajo (workflow)
 - Consultar histórico
- Seguridad del sitio
 - Creación de usuarios, grupos y roles
 - Control de accesos
- Trabajando con Contenido legado
 - Secciones
 - Categorías
 - Ítems
- Lista de Tareas
 - ¿por qué es conveniente utilizar la lista de tareas?
 - Cómo trabajar con ella
- Entorno colaborativo incluido en la herramienta
 - Ver y Ocultar el entorno
 - Trabajando en equipo y usando la herramienta de colaboración.
- Buenas practicas
 - Poblando el sitio de contenido
 - Quién te ha visto y quién te ve.



Aceptación de Confidencialidad

© NIVARIA INNOVA 2009

Todos los derechos reservados.

NIVARIA INNOVA

Teléfono +34 902 15 14 27

www.nivaria.com

Este Documento ha sido realizado por Nivaria Innova.
Las imágenes y la metodología son propiedad intelectual de Nivaria Innova y se encuentran registrados. Queda prohibida cualquier copia o reproducción total o parcial del presente documento sin la autorización por escrito del titular del mismo. También se prohíbe su venta o distribución sin la autorización por escrito de Nivaria Innova.