



Proyectos y Soluciones

**Descripción de la Solución de
Servicios Soporte VAP (SSV)**

1. OBJETO	4
2. DEFINICIONES	4
2.1. Incidencias.....	4
2.2. Tipos de incidencias.....	4
2.2.1. Consulta.....	4
2.2.2. Error.....	5
2.2.3. Emergencia	5
3. OBJETIVO DE LA SOLUCION SSV	5
4. COBERTURA.....	6
4.1. Relación de máquinas	6
4.2. Descripción del servicio.....	6
4.3. Inventario	7
4.4. Modificaciones de la cobertura.....	7
4.5. Extensión de cobertura.....	8
4.6. Mantenimiento con los fabricantes	8
4.7. Compromiso por parte del cliente.....	8
5. DESARROLLO DE LOS TRABAJOS.....	9
5.1. Soporte 24x7: Apertura de incidencia fuera del horario laboral.....	9
5.2. Soporte 8x5: Apertura de incidencia en horario laboral.....	9
5.3. Soporte primer nivel	10
5.4. Flujo de información.....	10
5.5. Resolución	11
5.6. Tiempo de resolución.....	11
6. FORMAS DE COMUNICACION.....	11
6.1. Teléfono Móvil de Emergencias.....	11
6.2. Teléfono de Soporte.....	12
6.3. Correo electrónico	12
6.4. Conexión remota	13
6.5. Mensajería	13
7. ASESORAMIENTO	14
7.1. Versiones	14
7.2. Política de copias de seguridad	14
8. OTROS SERVICIOS	14
8.1. Pruebas de conexión	14
8.2. Chequeos.....	14
8.3. Auditoría inicial de los sistemas cubiertos.....	15
9. COPIAS DE SEGURIDAD.....	15

10. CONFIDENCIALIDAD	15
10.1. Datos obtenidos	15
10.2. Histórico.....	16
11. PLAZO DE EJECUCION	16
11.1. Plazo	16
11.2. Prórroga.....	16
12. REQUISITOS.....	16
13. HORARIO LABORAL DE LA SOLUCION SSV	17
14. DATOS DE CONTACTO	17
14.1. Teléfono.....	17
14.2. email.....	17
14.3. Dirección postal:.....	17
14.4. Teléfono de emergencias	18

1. OBJETO

El objeto de este documento es describir punto por punto todos los servicios a realizar en los gestores de bases de datos IBM Informix y/o IBM DB2 en las instalaciones del cliente con la solución SSV (Servicio Soporte VAP).

Para ello se va describir detalladamente el modo en el que se desarrollaran los trabajos

2. DEFINICIONES

A lo largo del presente documento se hará referencia a diversos conceptos que se definen a continuación.

2.1. Incidencias

Se entiende por incidencia cualquier uso del servicio acorde con lo descrito en este documento. Estos usos podrán ser desde consultas a resolución de problemas pasando por asesoramiento o ajuste de los sistemas.

Cada incidencia se atenderá y resolverá según las especificaciones descritas en este documento.

2.2. Tipos de incidencias

Los tipos de incidencias se utilizan para clasificar las incidencias por su importancia o criticidad.

Así pues se definen tres niveles:

2.2.1. Consulta

El nivel consulta se compone de las consultas o dudas que se tengan del producto o del uso del mismo.

2.2.2. Error

El nivel error hace referencia a los errores, puntuales o no, que puedan producirse y que afecten a algún usuario de los aplicativos.

2.2.3. Emergencia

El nivel emergencia hace referencia a las incidencias graves que puedan producirse. Como incidencia grave se entiende la pérdida total o parcial de acceso a los datos de producción o la pérdida grave de rendimiento que imposibilite el uso normal de los sistemas cubiertos.

Aunque todas las incidencias se tratarán de igual forma, en cuanto a los tiempos de respuesta y resolución, se priorizarán las emergencias frente a los otros niveles de incidencias en caso de que fuera necesario.

3. OBJETIVO DE LA SOLUCION SSV

El objetivo del servicio es la realización de las tareas necesarias para el correcto funcionamiento de los gestores IBM Informix y/o IBM DB2 instalados en los sistemas del cliente. Para ello se ofrece un soporte mediante resolución de incidencias de los sistemas de información cubiertos.

La resolución de incidencias podrá implicar una serie de recomendaciones a implementar con el objeto de mejorar el funcionamiento de los sistemas de información.

El cliente tendrá que decidir si cada recomendación propuesta se introduce en producción o no, en función del impacto de la misma.

En caso afirmativo, y como valor añadido al servicio prestado, a petición expresa del cliente el técnico a cargo de la incidencia podrá ejecutar dichas recomendaciones dependiendo del alcance de las mismas.

En el supuesto de que a criterio del técnico se vea que se puede perjudicar el servicio en el sistema de producción o vea que no es la mejor opción, éste podrá negarse a ejecutar la acción

requerida por el cliente en dicho momento y pedirá al mismo una autorización por escrito de la acción a realizar.

Comunicará al responsable del servicio de soporte este hecho para que se tome una determinación al respecto, y con la misma se dará respuesta al cliente de las acciones a tomar y mejores plazos de ejecución de las mismas.

Si el servicio no quedara cubierto dentro de lo especificado en este documento se pasaría un presupuesto aparte. Para llevar a cabo los trabajos requeridos haría falta la previa aceptación del mismo por parte del cliente.

4. COBERTURA

4.1. Relación de máquinas

En este apartado se detalla cada una de las máquinas que estarían cubiertas con la solución SSV

4.2. Descripción del servicio

La propuesta cubre la realización de servicios de soporte de los gestores de bases de datos IBM Informix y/o IBM DB2 de los sistemas de información de las máquinas descritas en el apartado anterior.

Este servicio cubre cualquier tipo de incidencia, ya sea de consultas, errores o emergencias durante el tiempo que el servicio este activo de dichos gestores IBM Informix y/o IBM DB2.

Se establecen dos tipos de servicio:

- Soporte 24x7 de los gestores de bases de datos IBM Informix y/o IBM DB2 de los sistemas de las máquinas en producción descritas en el apartado 4.1. No se incluirían máquinas de desarrollo, laboratorio, preproducción, etc.

- Soporte 8x5 de los gestores de bases de datos IBM Informix y/o IBM DB2 de los sistemas de la totalidad de las máquinas descritas en el apartado 4.1.

Además la propuesta incluye licencias en modalidad venta de uso de licencias como servicio. La cantidad y el tipo de licenciamiento puede variar en función del proyecto. Por ejemplo en el caso de Informix podrían ser licencias IBM Informix WorkGroup Edition o IBM Informix Enterprise, tanto en su modalidad Standard como Advanced.

La propuesta no cubre gestores o sistemas operativos de máquinas que no son las descritas anteriormente. Así mismo no cubre ningún otro software, aunque esté instalado en alguna de las máquinas descritas o cualquier otra máquina del cliente.

4.3. Inventario

Al inicio del servicio se contactará con los responsables del proyecto para inventariar los gestores y así poder tener un mejor tiempo de respuesta.

En este inventario se incluirá las versiones de los gestores de cada dependencia, así como el tamaño del volumen de datos tratados, el volumen de usuarios que se conectan al gestor, los aplicativos que hacen uso del gestor, versión del sistema operativo, la máquina donde se encuentra ubicado y algún dato más que pueda ser relevante para dar un mejor servicio.

Además se obtendrán los datos de conexión a la máquina o máquinas donde residan los gestores para su posible uso posterior en conexiones remotas.

4.4. Modificaciones de la cobertura

Para ampliar o modificar la cobertura del servicio se debe pasar una nueva relación con los gestores IBM Informix y/o IBM DB2 que deba cubrir esta propuesta con una antelación mínima de 15 días hábiles antes de que empiece la cobertura de servicio sobre los mismos. Esta misma relación irá acompañada de una

nueva propuesta que podrá modificar los precios de la oferta. Deberá ser aprobada por escrito por ambas partes mediante un anexo a la propuesta actual.

Estas modificaciones no cambiarán la fecha de finalización del servicio. La ampliación de un nuevo gestor en el inventario una vez iniciado el servicio no implicará en ningún caso que se deba dar servicio de soporte por un tiempo superior al descrito en la propuesta, a no ser que se especifique así en un nuevo acuerdo.

4.5. Extensión de cobertura

La cobertura de servicio cubrirá a los gestores que por el motivo que fuere cambian de versión y/o plataforma, ya sea en una plataforma individual o un clúster, siempre y cuando no se incumplan los puntos 4.4 y 4.7 del presente acuerdo.

4.6. Mantenimiento con los fabricantes

Los gestores y sistemas operativos cubiertos por esta propuesta deben estar con el mantenimiento de licencias en orden con su fabricante correspondiente por si fuera necesario realizar algún cambio de versión de producto, parche o similar debido a un fallo de producto.

Si no fuera así, no se podría disponer de un parche o de una versión de producto mejorada para arreglar cualquier defecto de producto.

4.7. Compromiso por parte del cliente

En el caso de las licencias incluidas en este acuerdo, el cliente se compromete a cumplir los siguientes puntos:

- No se podrán usar las licencias suscritas en este acuerdo en ninguna otra máquina ni proyecto que no sean los de la prestación de este servicio

- No se podrá desplegar ninguna licencia adicional a las descritas en este acuerdo para la realización de estos servicios. En caso de necesidad de ampliar las licencias para el proyecto en curso, se deberá ampliar el servicio con una nueva propuesta
- Cualquier cambio de máquina en donde se vayan a usar estas licencias no superará el número de licencias contratadas. Si subiera la potencia, por ejemplo, se deberá ampliar el servicio con una nueva propuesta

En caso de incumplimiento por parte del cliente por sobrepasar o incumplir con el número de licencias adquiridas en esta oferta, será responsable frente al fabricante (IBM) de cualquier reclamación realizada por el mismo.

5. DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

5.1. Soporte 24x7: Apertura de incidencia fuera del horario laboral

El mecanismo de uso del servicio se hará mediante una llamada a un número de teléfono móvil de emergencias que atenderá directamente uno de los técnicos del servicio de guardias.

En este punto solo se atenderán llamadas para incidencias definidas en el apartado 2.2.3 Emergencia

5.2. Soporte 8x5: Apertura de incidencia en horario laboral

La apertura de incidencias se realizará normalmente mediante una llamada al teléfono de soporte. También podrán abrirse incidencias por correo electrónico, y excepcionalmente mediante una llamada al número de Teléfono Móvil de Emergencias.

Los medios de comunicación se describen con más detalle en el apartado sexto.

5.3. Soporte primer nivel

Este nivel de soporte se define como opcional para aquellos clientes que requieran un servicio especial. En el soporte de primer nivel se aceptará cualquier solicitud de servicio que tenga que ver con el gestor IBM Informix y/o IBM DB2, tales como añadir espacios a las bases de datos, ejecutar scripts contra las bases de datos, modificar estructuras de las tablas, etc. tareas típicas de administración del gestor.

Estas tareas se programarán en horario laboral y se definirán para realizarse periódicamente una vez por semana ya que no se debe tocar a diario el entorno productivo.

Este tipo de tareas se realizarán de forma remota bajo petición del cliente con un aviso mínimo anticipado de 48 horas laborales.

Los medios de comunicación se describen con más detalle en el apartado sexto.

5.4. Flujo de información

A partir del momento de la apertura de la incidencia el técnico en función de los datos aportados podrá resolverla directamente informando telefónicamente la respuesta a la persona que la abrió, o investigará el caso en profundidad hasta contactar de nuevo con el cliente.

En este punto o comunicará la resolución de la incidencia o volverá a pedir nuevos datos para seguir investigando.

Este proceso se repetirá hasta que se resuelva la incidencia o se necesite asistencia por parte del fabricante.

Contar con la asistencia del fabricante será necesario en los casos de encontrarse un fallo en el gestor, ya que frente a fallos de producto, es el fabricante el que puede proveer de un parche o una versión de mantenimiento que arregle el fallo.

5.5. Resolución

Si en el proceso de investigación se encontrara una solución alternativa, ésta se propondrá al cliente explicándole los pros y los contras de esta solución. En función del impacto de implantación de la misma se determinará una línea de actuación a seguir.

5.6. Tiempo de resolución

El tiempo de resolución dependerá en función de cada incidencia.

Las causas que puedan motivar esta diferencia podrían ser: el tiempo que tarde el cliente en entrega de datos requeridos o similares, pruebas que tenga que realizar el cliente para aislar el problema, implantación de la solución aportada, tiempo que tarde IBM en proporcionar un parche, etc. Como ejemplo de implantación de la solución aportada podría ser la reestructuración de una tabla o creación de un índice que el cliente podría determinar esperar al fin de semana para no parar la producción.

6. FORMAS DE COMUNICACION

Este apartado describe las diferentes maneras de contactar tanto para la abrir incidencias, comunicaciones con el cliente y transferencia de datos.

Las formas de comunicación que se utilizan para realizar el servicio son:

6.1. Teléfono Móvil de Emergencias

Este medio de comunicación es la forma más directa con la que se puede contactar con un técnico de guardia para casos de emergencia.

Este medio también podrá ser usado en cualquier incidencia grave dentro del horario laboral, siempre que los otros medios no

den el tiempo de respuesta requerido. Por ejemplo, al llamar por teléfono la línea de algún problema, como pueda ser líneas ocupadas o sobrecargadas.

6.2. Teléfono de Soporte

El teléfono de soporte ofrece una comunicación fluida y directa con la persona que abre la incidencia, permitiendo de esta manera describir o detallar rápidamente la incidencia y así dar un servicio más ágil y rápido en la resolución de la misma.

Será por tanto el medio principal por el que se resolverán la mayoría de las incidencias dentro del horario laboral.

Tal y como se ha descrito anteriormente, si se tratara de una incidencia grave y por cualquier motivo no se pudiera contactar telefónicamente, se debería usar el servicio que ofrece el Teléfono Móvil de Emergencias para paliar la posible pérdida de tiempo en el establecimiento de la comunicación con un técnico.

Para el resto de incidencias no graves, se debería hacer reintento o usar el correo electrónico para solicitar asistencia.

6.3. Correo electrónico

El correo electrónico permite una comunicación detallada y con datos adicionales en forma de documentos adjuntos que podrán ser necesarios para la resolución de incidencias en la solución SSV.

Esta forma de comunicación se utilizará de manera complementaria a las demás cuando sea necesaria.

Téngase en cuenta que en caso de usarse este método para la apertura de incidencias, el tiempo de respuesta no se puede medir de una manera fiable ni se puede garantizar la entrega de la información.

Por lo tanto las incidencias que se abran por este medio podrían no tener un tiempo de respuesta óptimo. Aún así es un

medio de comunicación válido para la apertura y resolución de incidencias.

6.4. Conexión remota

La conexión remota permite acceder a distancia a los sistemas cubiertos dentro de la solución SSV.

Esta conexión permite examinar y analizar mejor los equipos para buscar e investigar las incidencias reportadas. De esta forma se agiliza y facilita el tiempo de resolución de la incidencia.

Normalmente para la conexión se usará una conexión cifrada mediante ssh a la máquina que generó la incidencia, si el técnico que atiende la incidencia así lo estima necesario.

La conexión mediante ssh al ir cifrada evita que se acceda a los datos intercambiados durante la comunicación y de esta manera se incrementa la seguridad de la misma.

Si la máquina no dispusiera de esta capacidad, se podría realizar la conexión vía VPN o en su defecto cualquier otro medio que determine el cliente.

Por medio de esta conexión es posible que se detecte alguna incidencia en los sistemas. En estos casos se comunicará al cliente la apertura de dicha incidencia y la resolución de la misma si se tuviera.

6.5. Mensajería

El servicio de mensajería permite el envío de paquetes o documentos que no puedan ser enviados por medios electrónicos.

Se utilizará por tanto cuando el volumen de datos a transferir o las necesidades del servicio lo requieran.

Esta forma de comunicación no se usará para abrir incidencias

7. ASESORAMIENTO

7.1. Versiones

Esta propuesta incluye el asesoramiento de cambio de versión de gestor para indicar cual sería la mejor opción en cada caso, en función de la plataforma a usar, el volumen de datos a manejar, el volumen de usuarios que explotarán el gestor, los aplicativos a emplear y sistema operativo utilizado.

7.2. Política de copias de seguridad

Esta propuesta también incluye el asesoramiento en la forma más óptima de la realización de copias de seguridad y su restauración, que podrá ser diferente en cada instalación.

8. OTROS SERVICIOS

8.1. Pruebas de conexión

Durante el periodo de ejecución de estos servicios podrá haber chequeos esporádicos de conexión al gestor IBM Informix y/o DB2 sin previo aviso para verificar que en caso de un suceso imprevisto, el tiempo de reacción y por lo tanto de respuesta frente a una caída de sistema sea mínimo.

8.2. Chequeos

Durante este periodo se podrán realizar chequeos mediante diversas conexiones a los sistemas cubiertos para verificar el estado y ver la posibilidad de realizar algún ajuste de los mismos (tunnings).

Podrán efectuarse por motivos de una incidencia abierta, por aviso de cualquier alarma establecida en el sistema o por verificar el estado de los sistemas de forma preventiva.

8.3. Auditoría inicial de los sistemas cubiertos

Al inicio del servicio de la solución SSV se realizará una prueba de conexión y una auditoría de los gestores de bases de datos IBM Informix y/o DB2 en donde se analizará el estado de los mismos. Se revisarán políticas de backup y se realizará un ajuste de los mismos (tunning). Se entregará un informe con unas recomendaciones a realizar para mejorar y/o prevenir posibles fallos futuros.

9. COPIAS DE SEGURIDAD

El cliente es responsable de las copias de seguridad.

Es responsable de poner los medios para realizarlas periódicamente y revisar que tras la realización de las mismas no se ha generado ningún error.

Así mismo es responsable de su almacenamiento, custodia y control de las mismas.

También es responsable de solicitar que se realice una copia de seguridad, previendo las ventanas de tiempo necesarias para su realización, antes de cualquier intervención que tenga que realizar un técnico.

Se asesorará al cliente de cual es la mejor política de copias de seguridad para que en el caso de causa grave el tiempo de restauración y/o parada de los sistemas cubiertos sea mínimo.

10. CONFIDENCIALIDAD

10.1. Datos obtenidos

Todos los datos obtenidos serán tratados con la más absoluta confidencialidad.

Estos datos obtenidos serán datos de los sistemas y de los gestores IBM Informix y/o DB2 y no del contenido de los mismos. Sólo se obtendrán datos de la ocupación de espacio, rendimiento de los sistemas y similares, y en ningún caso datos internos de las bases de datos como puedan ser apellidos, direcciones, etc.

10.2. Histórico

En las conexiones realizadas se podrán sacar fotos de los sistemas para realizar un estudio comparativo en el tiempo y así dar un mejor servicio.

También se obtendrán estos datos para cotejo de los mismos con situaciones pasadas. De esta forma se pueden tener más datos en la investigación de un problema y ser más rápida su resolución.

11. PLAZO DE EJECUCION

11.1. Plazo

El plazo de ejecución de esta propuesta se mide en periodos anuales de servicio.

11.2. Prórroga

Este plazo de ejecución podrá ser ampliado de mutuo acuerdo por escrito por el tiempo en años que se determine en su momento, con un plazo mínimo anticipado de un mes a la finalización de los servicios. Podrá llevar un incremento en función del IPC actualizado durante los años de realización del servicio.

Si en la prórroga se quisiera ampliar o reducir las prestaciones se realizaría una nueva propuesta.

12. REQUISITOS

El cliente debe disponer de un medio de comunicación para el acceso remoto a sus sistemas de información.

Debe haber al menos una persona que sea la encargada de abrir las incidencias, que tenga las claves de accesos y que tenga acceso a los sistemas in situ.

13. HORARIO LABORAL DE LA SOLUCION SSV

El horario laboral de la solución SSV se regirá en función del horario laboral de soporte de Proyectos y Soluciones.

14. DATOS DE CONTACTO

Los datos de contacto podrán ser modificados, notificándose por escrito cualquier variación de los mismos al cliente con un preaviso razonable.

Los datos de contacto para cada una de las formas de comunicación antes descritas serán:

14.1. Teléfono

El número de teléfono para la atención de incidencias es:

- 91 626 61 20

14.2. email

El email para la atención de incidencias es:

- soporte@proyectosysoluciones.es

14.3. Dirección postal:

- Att: Dpto. Técnico
Calle Copenhagen 6, Planta 2. Oficina 5.
28232 Las Rozas de Madrid

14.4. Teléfono de emergencias

El número de teléfono para la atención de incidencias fuera del horario laboral (24x7) es:

- Información exclusiva para los clientes con este servicio contratado