

BiCC



attitude makes the difference

everis information services



Septiembre 2011



confidencialidad

Aviso: Este documento es material confidencial y propiedad de everis. Se prohíbe el uso, reproducción o la divulgación del contenido de este material sin permiso previo y por escrito de la empresa propietaria.

Derechos de Autor

© 2011, everis. All rights reserved

SaaS / IaaS tendencias en el mercado

Introducción



“In a new study, market research firm IDC projects that over the next five years, the business analytics software-as-a-service (SAAS) market will grow more than three times as fast as the total business analytics software market.”

“The study, “Worldwide Business Analytics Software-as-a-Service Forecast, 2008-2013,” shows that the number of business analytics SAAS users will grow at rate of 22.4 percent through 2013, growing rapidly from an initially small base. However, market revenue will remain low relative to on-premise software throughout the period, IDC said.”

<http://www.eweek.com/c/a/Enterprise-Applications/SaaS-Analytics-Market-Set-for-Growth-Spurt-272228/>

“Software as a Service (SaaS) and cloud computing are forecast to become a US\$7.5 billion (A\$8.1 billion) market worldwide in 2009, a new report predicts, with the bulk of growth being driven by the customer relationship management (CRM) segment. ... This growth would continue 2013 when worldwide SaaS revenue will total over US\$14 billion for the enterprise application markets.”

<https://www.cebit.com.au/news/technology/crm-set-to-help-saas-to-soar>

soluciones BiCC

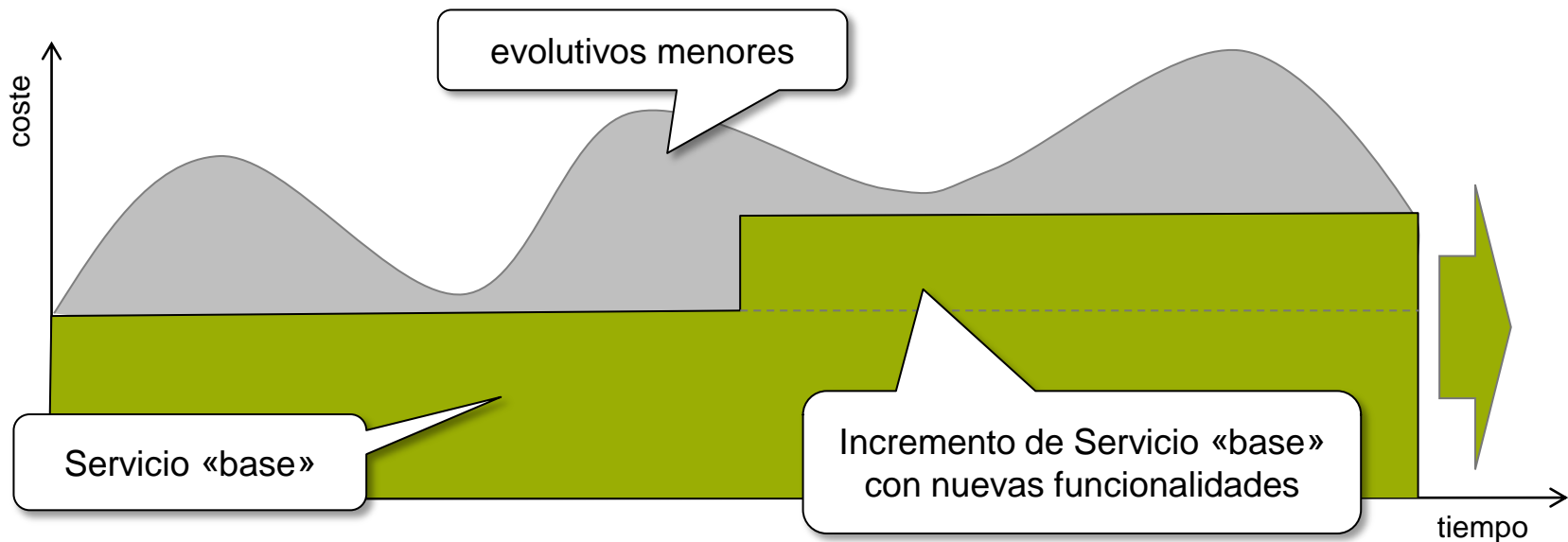
valor para los clientes



- **Externalización completa.** HW, licenciamiento SW, perfiles de técnica de sistemas, desarrollo y mantenimientos, etc. Para las empresas con poca inversión en IT esta es a veces la única alternativa para aspirar a servicios de alto valor.
- **Productividad desde el primer día y ciclos rápidos de desarrollo.** Dado que todo el entorno es de everis, está disponible desde el primer día para comenzar los desarrollos. Además nuestro ciclo de desarrollo está basado en las metodologías ágiles (SCRUM) para poder ofrecer avances semanalmente. Un prototipo puede estar desarrollado en dos semanas y un DM en 10 semanas.
- **Coste mensual a partir de la disponibilidad del servicio, sin inversión inicial.** La inversión del desarrollo se amortiza en el coste mensual del desarrollo, cambiando CAPEX por OPEX.
- **Niveles de servicio ajustables a las necesidades del cliente.** La incorporación de nuevas posibilidades (por ejemplo, la incorporación de un cuadro de mandos a un servicio ya existente de reporting) se traduce en el ajuste de la tarifa mensual del servicio. Esto implica un crecimiento gradual y escalable. Nuestras alianzas nos permiten ofrecer un portfolio completo de soluciones BI.
- **Flexibilidad en el soporte.** Tanto para consultas, pequeños evolutivos o incorporación de nuevos servicios. Detrás de BiCC hay un equipo de seniors, consultores, programadores y centros que balancean trabajo para evitar depender de unos recursos o un esfuerzo prefijado.
- **Propuestas de servicios de valor añadido.** Al disponer de los datos y el entorno de trabajo así como de un equipo especializado en análisis de información, podemos ofrecer servicios adicionales a los solicitados inicialmente por el cliente: limpieza de datos, normalización, estudios de tendencias, modelos predictivos (apoyados en Business), etc.

Enfoque de servicio

- Se define un servicio «base», que cubra el hosting, housing, licenciamiento y servicios de correctivo y soporte.
- Sobre este servicio «base» se ofrecería una bolsa de horas, para pequeños evolutivos (nuevos informes, adaptaciones de los formatos de ficheros de entrada, consultas funcionales y estudios de viabilidad, etc).
- La incorporación de un nuevo servicio (un cuadro de mandos, por ejemplo) impactaría en el coste del servicio «base».

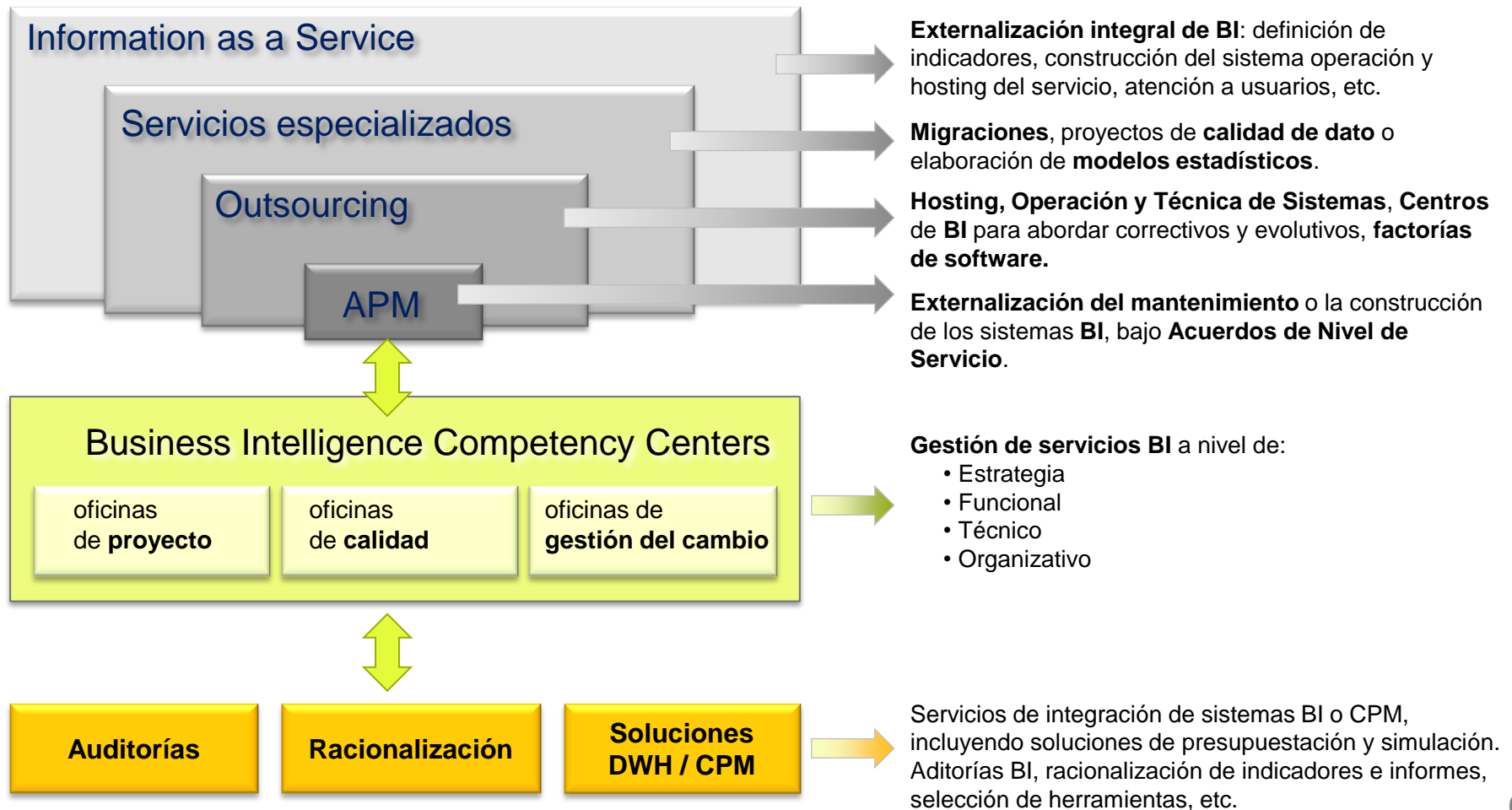


BiCC: everis information services

portfolio de servicios BI

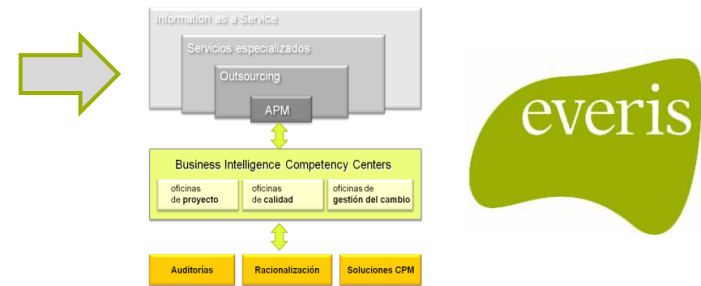


Los servicios de everis en torno a BI se basan en los **BI Competency Centers**, desde los que se cubren la gestión global de las soluciones de BI, la externalización integral o parcial de los servicios y otras soluciones puntuales.



BI as a Service

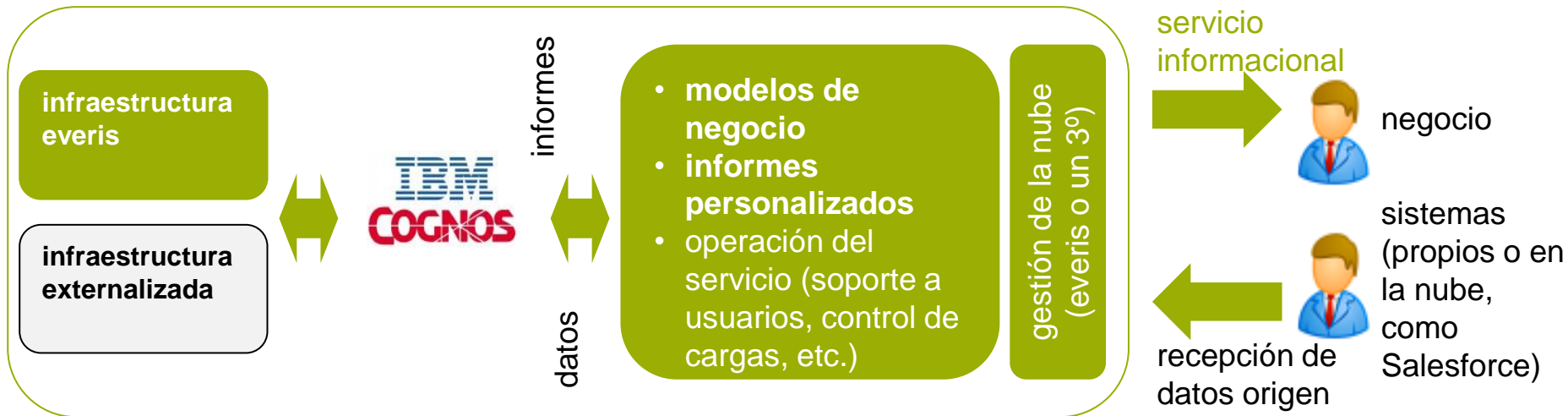
Information as a Service



everis dispone de alianzas con proveedores de plataformas informacionales para ofrecer **Information as a Service**, pudiendo disponer de la suite completa de IBM-Cognos con todas su potencia y funcionalidades.

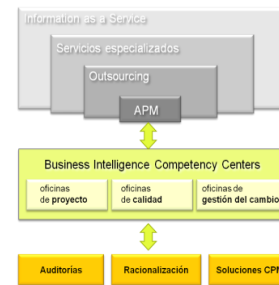
Por encima de estos productos everis desarrolla modelos de negocio y reporting corporativo, bien como soluciones verticales para negocios concretos o personalizaciones puntuales para empresas concretas.

Estas soluciones están soportadas por nuestra infraestructura (DataCenter everis) o la de otros (Infraestructura as a Service como la de Amazon, por ejemplo). El origen de los datos son los sistemas propietarios del cliente (transferidos periódicamente por red, directamente por compartir hosting o bien transferidos desde otras aplicaciones en la nube como Salesforce)



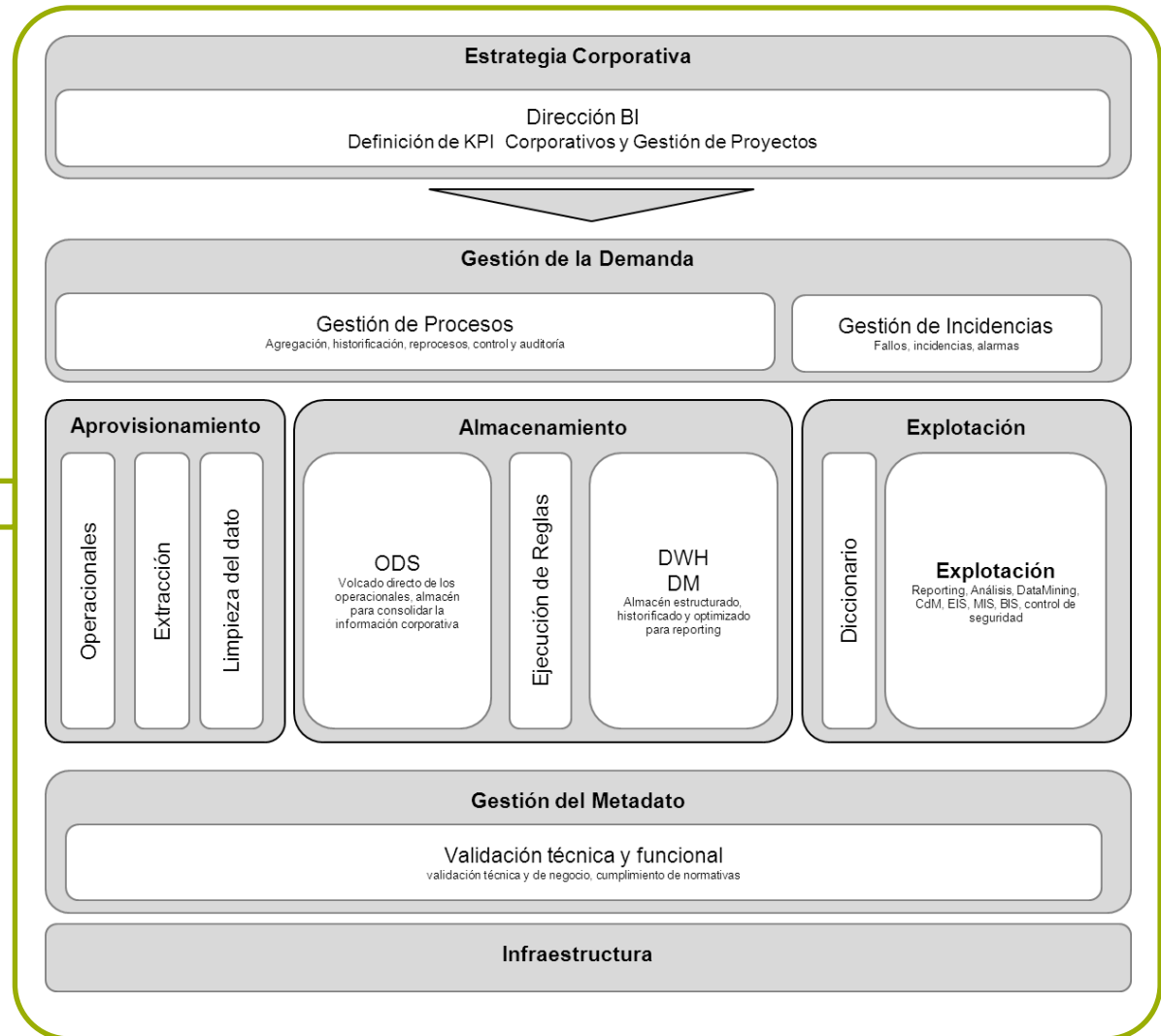
BI as a Service

Soluciones extremo a extremo



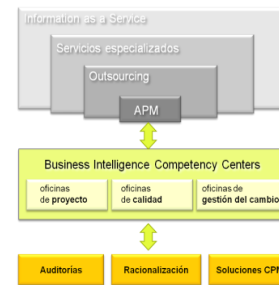
Nuestra experiencia nos permite ofrecer soluciones que van desde la definición de la estrategia corporativa y su canalización a través de cuadros de mando, la gestión de demanda informacional o la implementación de soluciones tecnológicas hasta la infraestructura que soporta todo el entorno analítico.

Además en algunos casos podemos ofrecer servicios completamente externalizados en enfoques as a Service.



BI as a Service

¿Para quién? BI para todos los perfiles



30 %



ANALISTAS TÉCNICOS

- Herramientas de análisis
- Determinada especialización
- Conocimiento técnico

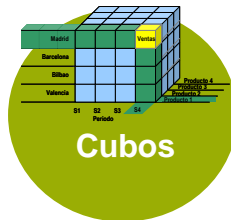


50%



ANALISTAS NEGOCIO

- Alto conocimiento del negocio
- Herramientas orientadas al análisis
- Capacidad de tomar decisiones referentes a negocio



4%



SOPORTE TOMA DE DECISIÓN

- Capa presidencial/ directiva
- Acceso esporádico a herramientas



1 %



INVESTIGADORES OPERATIVOS

- Matemáticos, actuariales o estadísticos.
- Conocimientos de programación y de negocio.
- Funciones de predicción, evaluación del riesgo, análisis univariante y multivariante



15%



PERSONAL TECNOLÓGICO

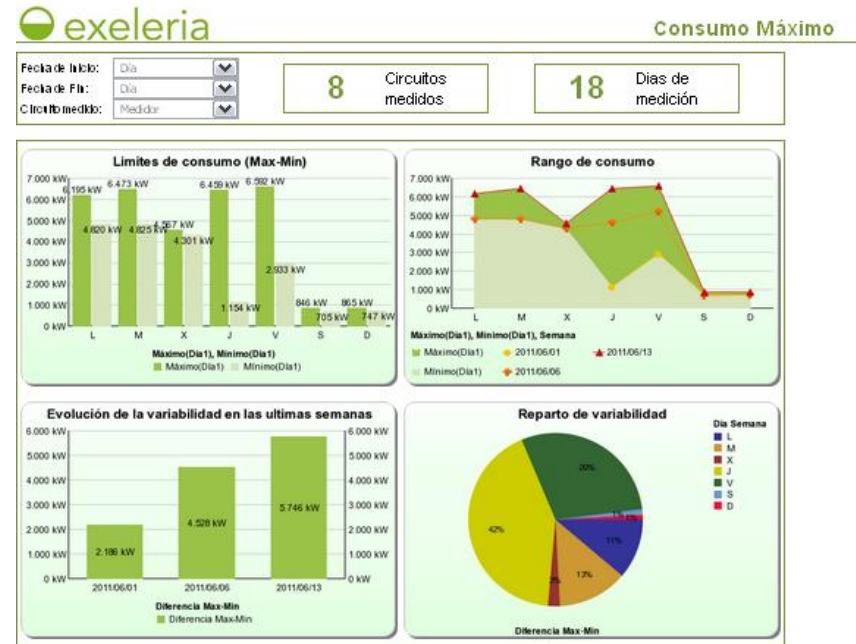
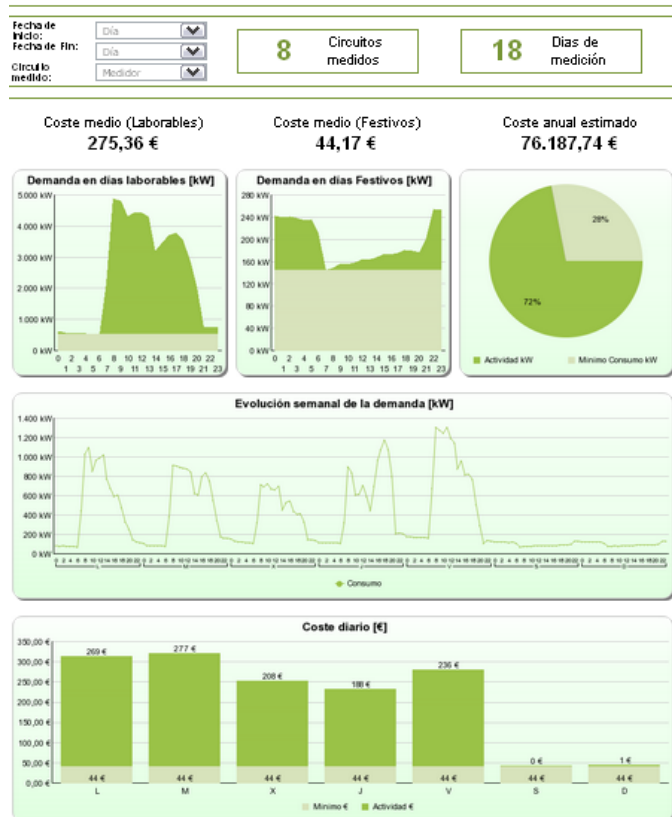
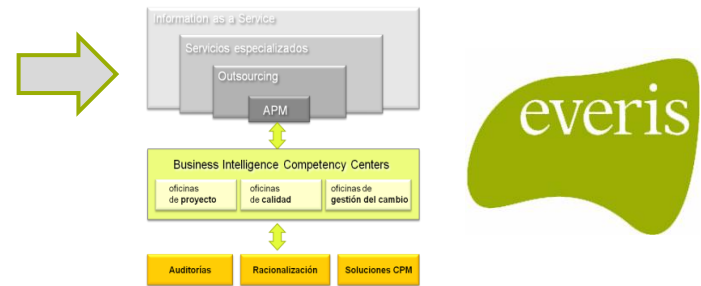


- Personal de soporte
- Herramientas muy específicas
- Gran capacidad tecnológica

distribución orientativa

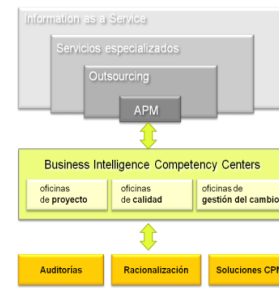
BI as a Service

Eficiencia de consume energético



BI as a Service

Turismo

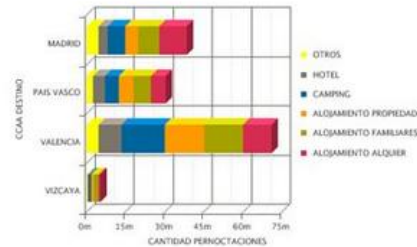


Sociodemográfico Estacionalidad Motivo del viaje Tasa variación Tipo alojamiento

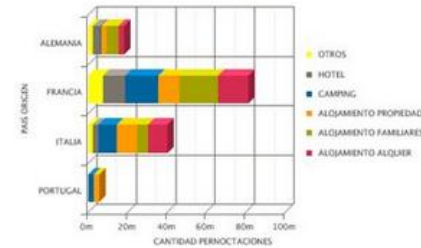
BiCC

Información de tipo de alojamiento

CANTIDAD DE PERNOCTACIONES SEGÚN EL TIPO DE ALOJAMIENTO Y LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE DESTINO

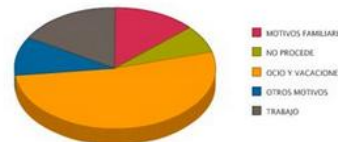


CANTIDAD DE PERNOCTACIONES SEGÚN TIPO DE ALOJAMIENTO Y PAÍS DE ORIGEN



Información de motivo del viaje

DISTRIBUCIÓN DE LA CANTIDAD DE PERNOCTACIONES SEGÚN EL MOTIVO DEL VIAJE



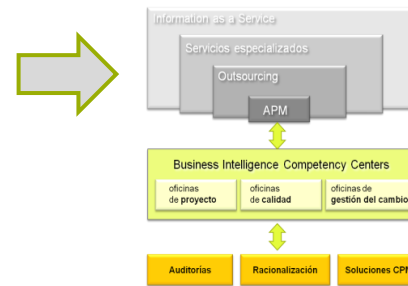
CANTIDAD DE PERNOCTACIONES Y TASA DE VARIACIÓN INTERANUAL SEGÚN EL MOTIVO DEL VIAJE

MOTIVO VIAJE	2000		2008		2009		2010	
	CANTIDAD PERNOCTACIONES	TASA DE VARIACIÓN	CANTIDAD PERNOCTACIONES	TASA DE VARIACIÓN	CANTIDAD PERNOCTACIONES	TASA DE VARIACIÓN	CANTIDAD PERNOCTACIONES	TASA DE VARIACIÓN
MOTIVOS FAMILIARES	1.381.013		10.809.051	91,81%	10.682.910	-1,12%	21.418.171	22,11%
NO PROCEDE	758.044		8.830.920	91,51%	8.537.758	-4,00%	9.588.794	10,96%
OCIO Y VACACIONES	5.445.501		64.030.057	91,50%	64.108.749	0,22%	74.182.844	13,50%
OTROS MOTIVOS	1.070.914		12.245.445	91,49%	12.176.700	-0,57%	15.738.480	22,82%
TRABAJO	1.720.141		20.788.725	91,72%	20.541.278	-1,19%	24.411.941	15,98%

análisis del dato

Servicios especializados

everis information services



Sobre los servicios de hosting, técnica de sistemas y la capacidad de nuestros Centros BI y personal de los Centros de Competencia, everis ofrece servicios especializados en casuísticas de negocio concretas, que por su poca recurrencia o periodicidad exigen un enfoque externalizado para eficientar los costes:

Elaboración de modelos estadísticos:

- de segmentación
- rating de riesgo
- scoring comercial
- cálculo del valor del cliente



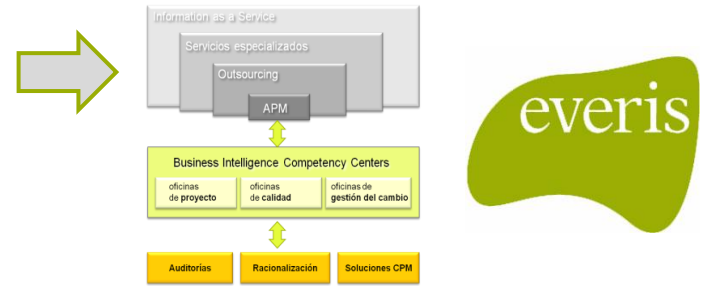
Resolución de identidades, calidad de datos maestros

Migraciones y calidad de datos

Persona		Cliente	
¿Cuál es su segundo apellido?	Mar	Nombre	María del Mar
Apellido1	González	Apellido1	González
Apellido2	Sandiego	Apellido2	San Diego
DNI	00000001C	¿Cuál es la dirección corecta?	00000001
Teléfono	91 555 44 33	Teléfono	669 222 111
Dirección	Avd Tajo 45	Dirección	Calle Río Tajo 45
Robinson	N	¿Puede participar en campañas de publicidad?	Robinson S

referencias

Application Portfolio Management



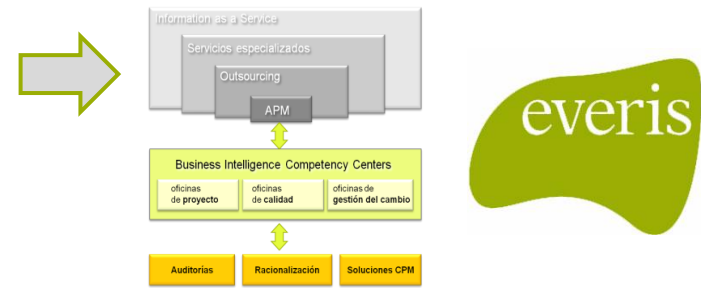
Más de 40.000 horas anuales en servicios de outsourcing BI

APM BI	APM BI	Factorías / Centros
ANS		
<p>Mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> •correctivo •evolutivo (menores) •perfectivo •soporte 	<p>Mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • correctivo • evolutivo (menores) • perfectivo • soporte <p>Instalaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • cliente • everis <p>Infraestructura HW/SW</p> <ul style="list-style-type: none"> • cliente • everis <p>Uso de centros</p>	<p>Derivación de construcción a partir de cuadernos de carga</p>
  	   	  

referencias

Application Portfolio Management

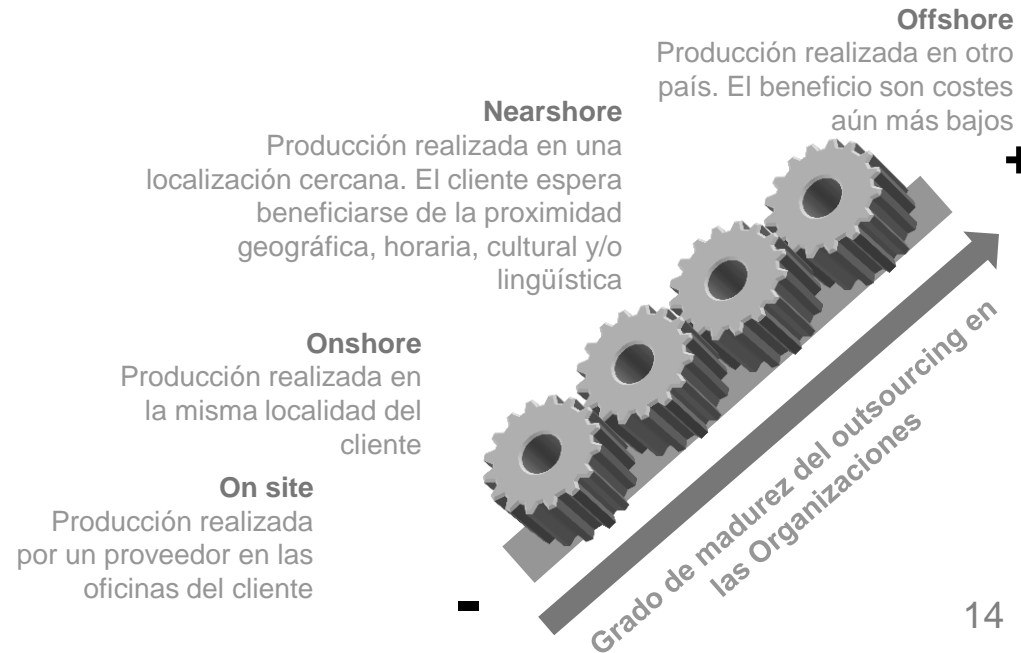
everis information services



Los centros de nearshore y offshore de everis dan soporte principalmente a nuestros servicios de outsourcing BI: mantenimientos bajo ANS y factorías de Software. Nuestros proyectos de delivery pueden beneficiarse de la especialización tecnológica de los centros de trabajo, sacando el máximo partido en proyectos de larga duración.

Todos nuestros centros han obtenido la certificación CMMI nivel 3.

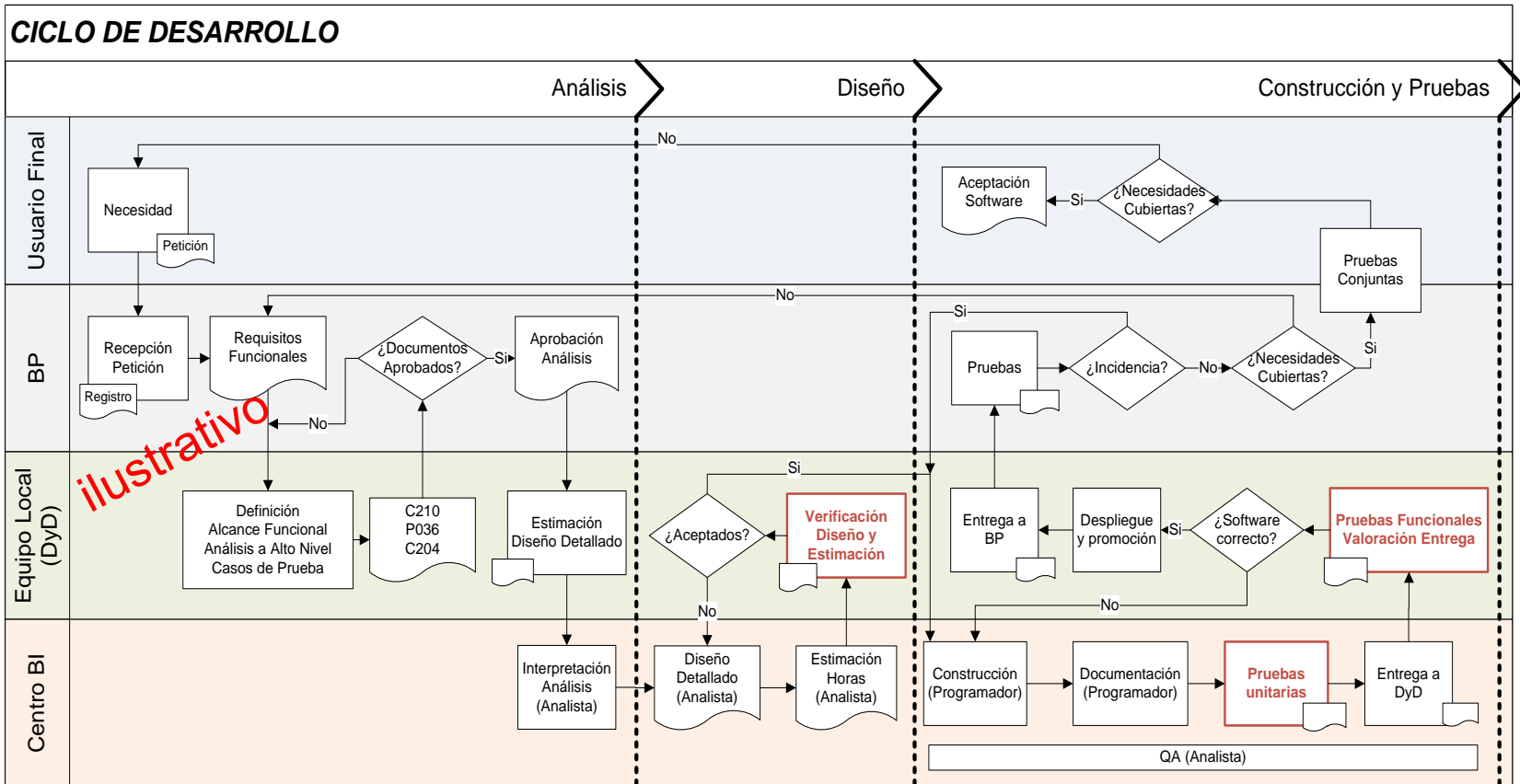
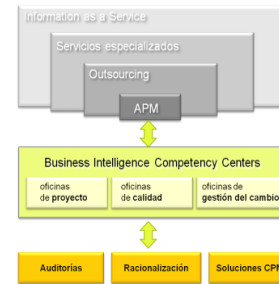
Adicionalmente a la externalización de mantenimientos y delivery, everis dispone de soluciones de hosting y técnica de sistemas, que nos permite completar la oferta de externalización.



referencias

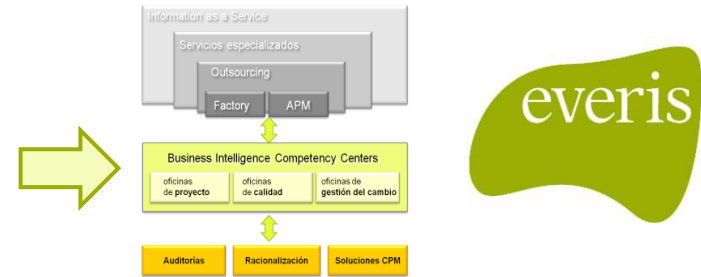
Application Portfolio Management

everis information services

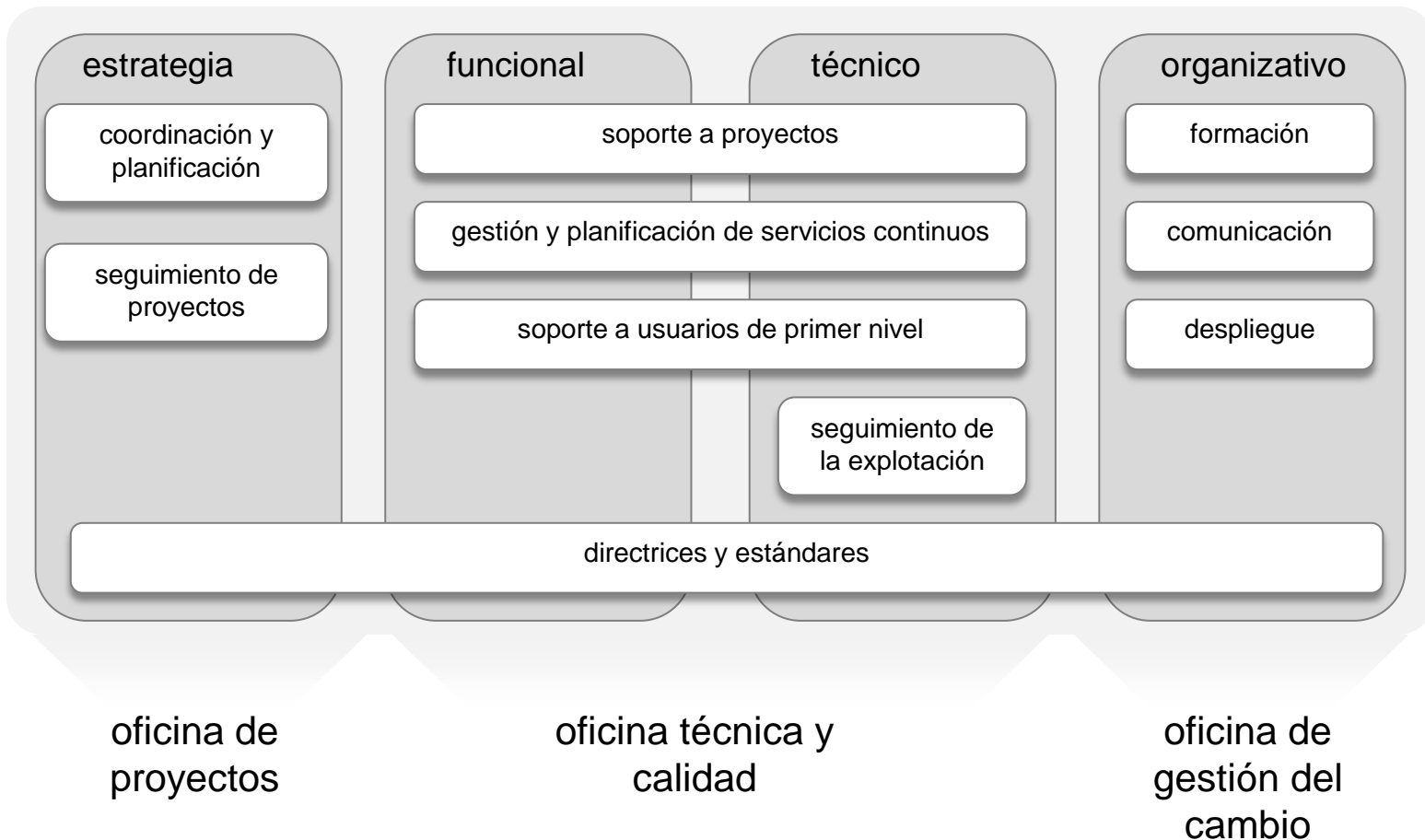


referencias

Gestión de Servicios de BI

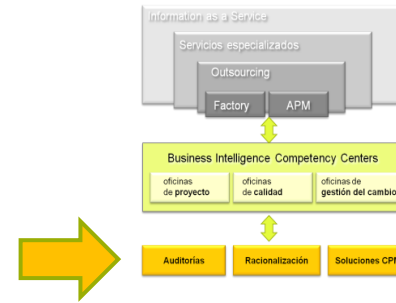


Los Centros de Competencia BI tal y como se entienden en el mercado proporcionan el apoyo para la definición y dirección de la estrategia BI, coordinando todos los proyectos, supervisando su calidad y gestionando su despliegue en las organizaciones.

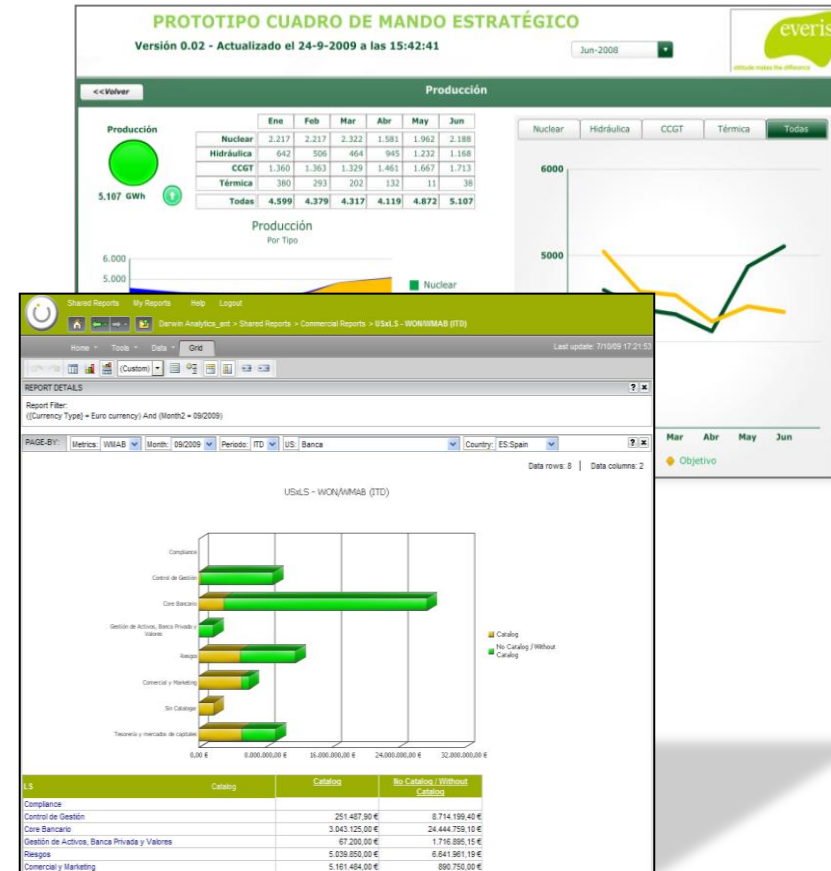
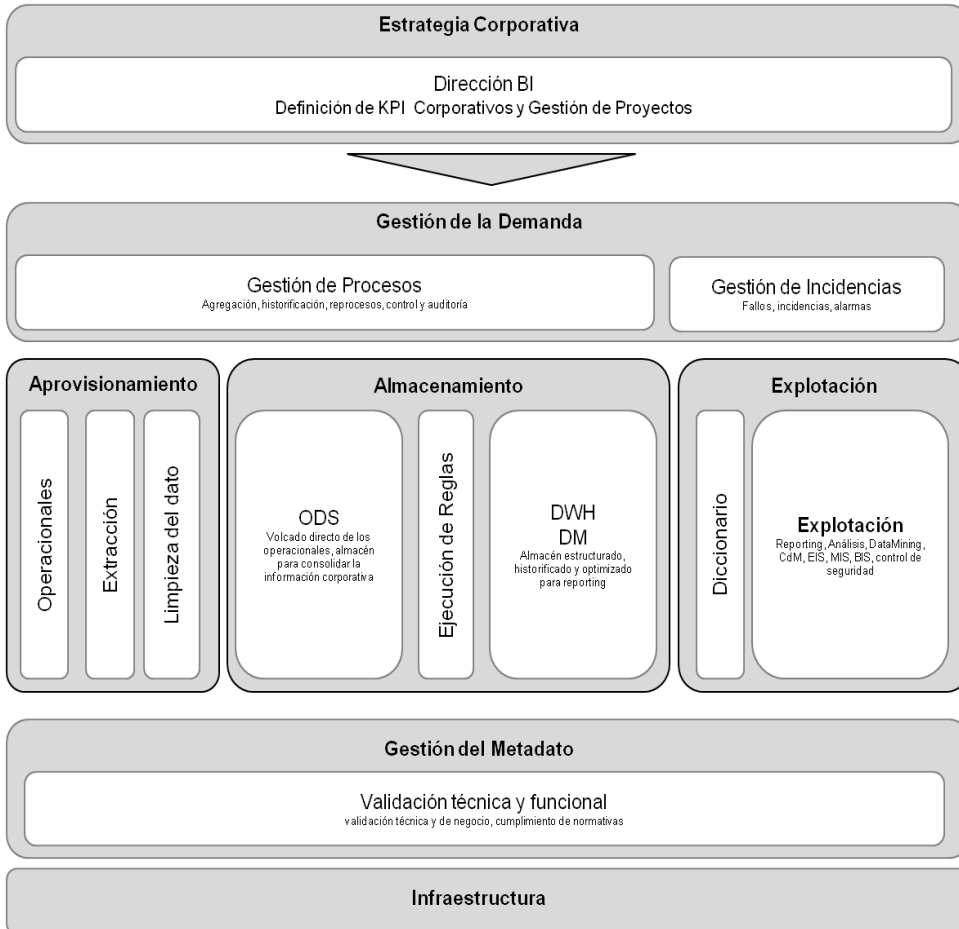


referencias

integración de soluciones y servicios BI



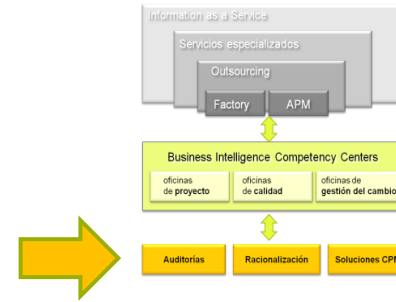
- Construcción de DataMarts, DataWarehouse, cuadros de mando, ODS, gestión de datos maestros, resolución de identidades o soluciones CPM de presupuestación y simulación



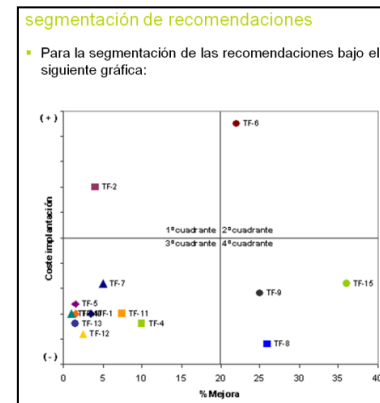
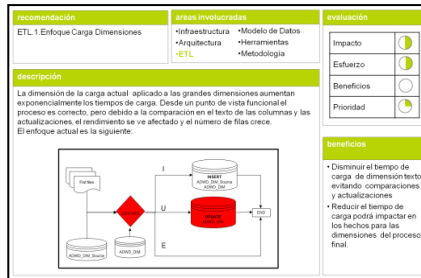
referencias

integración de soluciones y servicios BI

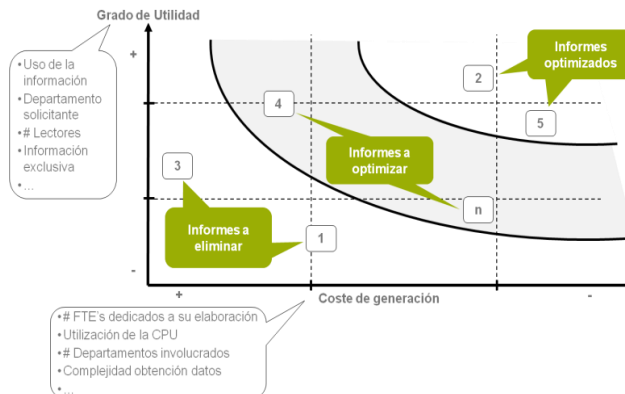
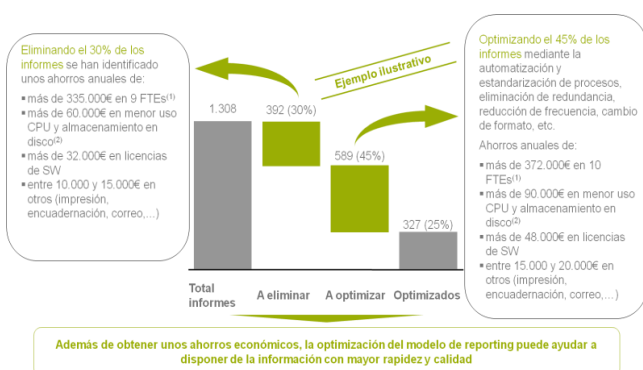
everis information services



- Auditorías de BI: técnicas, funcionales y organizativas, a partir de cuestionarios y análisis de modelos de datos, ETL, procedimientos y modelos de gestión.



- Racionalización de indicadores e informes, que permita efficientar los costes operativos de los sistemas BI, maximizando el valor aportado a las áreas de negocio.



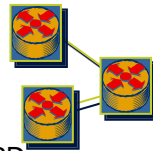
anexo 1: Centro de Proceso de Datos (Manoteras)

Características



Comunicaciones

- Velocidad de Conexión Lan Gigabytes.
- Cableado de CAT6 plus y Fibra Óptica.
- Redundancia de Comunicaciones.
- 7 Salas de Comunicaciones adicionales al CPD.
- Alta disponibilidad mediante VRRP Firewall Crossbeam X Series.
- Escalabilidad asegurada, tanto en hard/soft mediante la tecnología VSX (FWs Virtuales) de Checkpoint.
- Administración remota completamente redundada (Cisco y Checkpoint VPN).



Suministro eléctrico

- 2 SAI: 200 kVA.
- 1 Deposito de 2.000 litros.
- 1 Grupo Electrónico externo:
 - Continuo: 1.250 kVA (1.000 kW).
 - Emergencia: 1.400kVA (1.120 kW).
- Red eléctrica equipotencial en toda la instalación.



Climatización directa a rack/cabinas

- Climatizador de Reserva.
- 4 Climatizadores: 97.600 frigorías / hora.
- 2 Climatizadores: xx.xxx frigorías / hora.



Seguridad física

- Vigilancia 24x7.
- Circuito Cerrado TV.
- Videograbador Digital.
- Detectores de presencia.
- Control de acceso mediante lectores de proximidad/teclado.
- Paneles de Alarmas (incendios, humedad, temperatura, etc.).



Protección contra incendios

- Muros cortafuegos.
- Detección y extinción automática de incendios en ambiente, falso techo y en falso suelo.
- Sensores de detectores de humos inteligentes.
- Tuberías de extinción en ambiente y falso suelo para FM-200.
- Parada de climatización del aire acondicionado, ventiladores y extractores en prealarma de detección de incendio.
- Desconexión en su totalidad del suministro eléctrico de todos los equipos del CPD en caso de incendio.
- Extintores manuales con carga CO2 y Polvo ABC.

anexo 1: Centro de Proceso de Datos (Manoteras)

Infraestructuras



- Servidores: SUN, IBM, HP, DELL en redes redundante de 1 Gigabit.
- Sistemas operativos: Solaris, Windows, AS/400 y Linux.
- Servidores Web: ZEUS, IIS, Apache.
- Routers y Concentradores VPN: CISCO.
- Sistemas de Seguridad y de encriptación.



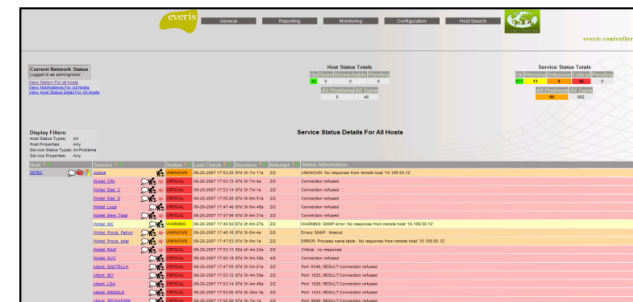
anexo 1: Centro de Proceso de Datos (Manoteras)

Monitorización y vigilancia



Everis tiene desarrollada una aplicación a medida para la monitorización y vigilancia online para los sistemas de sus clientes, donde se centralizan por el equipo de operadores con una disponibilidad de 24x7x365, hacien que se ponga en marcha los procedimientos que se haya definido con el cliente, en función del ANS. Sus principales características son las siguientes:

- Sistema de monitorización implementado en Suse Linux
- Monitorización sistemas operativos, BBDD y comunicaciones
- Núcleo formado por Nagios y fusión de otras herramientas como MRTG, Nagios Graph, OREON, Nagvis...
- Sistema de notificación de alarmas vía mail automático o vía telefónica
- Entornos de producción, desarrollo y configuración.
- Chequeos desarrollados por everis .
- Securización de SO y acceso web.
- Seguridad de datos del cliente y Sistemas de respaldo .





Para todo proyecto ya sea externalizado o no existen unas cláusulas legales que afectan a la propiedad intelectual de los datos y los desarrollos además de protocolos de seguridad para acceso a datos y/o código., sin embargo en los proyectos externalizados dichas cláusulas legales y protocolos de seguridad cobran especial interés.

Protocolos de seguridad, los servicios BiCC tienen asociados por defecto las siguientes niveles de seguridad de inicio:

Seguridad física:

- Datos seguros ante peligros físicos: incendios, problemas en la red eléctrica...
- Acceso restringido físicamente a diferentes niveles: Edificio, CPD y máquina.

Seguridad comunicación:

- Seguridad de acceso al servidor mediante Firewalls y protocolos de autenticación.

Seguridad lógica:

- Seguridad de acceso a las aplicaciones mediante registro de usuarios.



Al igual que los protocolos de seguridad ,en BiCC se aseguran mediante clausulas legales:

Propiedad intelectual:

- Los datos proporcionados por el cliente son propiedad suya y podrán ser reclamados en cualquier momento.

Confidencialidad:

- Adicionalmente a la firma un acuerdo de confidencialidad de datos, en caso de ser datos personales everis firma el contrato de acceso a datos personales según el artículo 12 de la LOPD como encargado del tratamiento del dato, siendo el cliente el responsable del mismo

Destrucción de datos:

- En caso de finalización del servicio la información de ABB, tras ser devuelta correctamente, será borrada de los servidores de everis.



Desde everis siempre se ha trabajado de forma decidida por la excelencia en la prestación de los servicios y en esta línea ese compromiso se traduce en diversos certificados, de los cuales a continuación enumeramos los mas representativos en el sentido de calidad, externalización y seguridad:

- **ISO 27001 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información** Mejores prácticas para la gestión de la seguridad para cualquier organización.
 - Tenemos en everis 2 auditores "Lead Auditor" en ISO 27001 acreditados por la IRQA (International Registry of Quality Auditors), y además con las certificaciones en CISM y CISSP de la ISACA.
- **ISO 20000-1:2005** everis posee la certificación ISO 20000 para el sistema de gestión de Servicios TI que da soporte a la provisión de servicios de Outsourcing de Infraestructuras TI, incluyendo el control de todos los procesos de gestión de Servicios TI y de los interfaces que se establecen entre ellos.
- **ISO 9001:2000**: Constituye el nivel de Calidad mínimo para **everis**. Con implantación multi-site en toda la organización de aplicación a todas las actividades desarrolladas en **everis**.
- **CMMI**: Marco metodológico de evaluación y mejora de procesos de desarrollo y mantenimiento software.
- **CLASIFICACIÓN DE SEGURIDAD**: Posibilita el poder trabajar con el Ministerio de Defensa. Certificados por el Ministerio de Defensa Español.
- **PECAL AQAP 160**: "Requisitos OTAN de Calidad del Software durante su ciclo de vida".
- **PECAL AQAP 2110/110**: "Requisitos OTAN de Aseguramiento de la Calidad para diseño, desarrollo y producción".

anexo 3: Certificados



ISO 20000-1:2005:

everis posee la certificación ISO 20000 para el sistema de gestión de Servicios TI que da soporte a la provisión de **servicios de Outsourcing de Infraestructuras TI**, incluyendo el control de todos los procesos de gestión de Servicios TI y de los interfaces que se establecen entre ellos.



anexo 3: Certificados



- **CLASIFICACIÓN DE SEGURIDAD:** Posibilita el poder trabajar con el Ministerio de Defensa. Certificados por el Ministerio de Defensa Español.
- **PECAL AQAP 160:** "Requisitos OTAN de Calidad del Software durante su ciclo de vida".
- **PECAL AQAP 2110/110:** "Requisitos OTAN de Aseguramiento de la Calidad para diseño, desarrollo y producción".



MINISTERIO DE DEFENSA
MINISTRY OF DEFENSE

CERTIFICADO DEL SISTEMA DE LA CALIDAD
QUALITY SYSTEM CERTIFICATE

EXP Nº- 9260 / 02 / 01 / 01

La Dirección General de Armamento y Material (DGAM), del Ministerio de Defensa español certifica que una vez realizada la evaluación correspondiente por el Area de Inspecciones Industriales (AI), el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de: *The Directorate General of Armament and Materiel (DGAM) of the Spanish Ministry of Defence certifies, once it has been performed the audit by Q.A. Department, the quality assurance system of the:*

EVERIS SPAIN, S.L.

es adecuado a las normas PECAL/AQAP 2110 "Requisitos OTAN de Aseguramiento de la Calidad para Diseño, Desarrollo y Producción" y PECAL/AQAP 160 "Requisitos OTAN de Calidad del Software durante su ciclo de vida" para: *it is according to the standard PECAL/AQAP 2110 "NATO Quality Assurance Requirements for Design, Development and Production" and PECAL/AQAP 160 "NATO Quality Requirements for Software throughout the Life Cycle" for:*

**LA CONSULTORÍA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.
EL ANÁLISIS, DISEÑO, DESARROLLO, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA EL SECTOR DE DEFENSA.**

*CONSULTANCY SERVICES IN INFORMATION TECHNOLOGIES.
THE ANALYSIS, DESIGN, DEVELOPMENT, IMPLEMENTATION AND MAINTENANCE OF INFORMATION TECHNOLOGIES SYSTEMS FOR DEFENCE SECTOR.*

que se realiza/n en el establecimiento:
which is/are carried out in the establishment:

Edificio Cuzco IV Pº Castellana, 141-9º 28046 MADRID

El presente Certificado es válido salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por la DGAM.
This Certificate is valid unless it is cancelled or withdrawn upon DGAM's written notification.

Fecha de emisión: 08 / 03 / 2007 *Issued on* Válido hasta: 17 / 11 / 2009 *Expires on*

Aprobado por *Approved by*

El Director General de Armamento y Material *The Director General of Armament and Materiel* El Jefe del AI *The Head of Q.A. Department*



Fdo. José Julio Rodríguez Fernández Fdo. Juan R. de Migue Velasco

anexo 3: Certificados



CMMI

everis, comprometido fuertemente con la calidad, viene dirigiendo sus esfuerzos, en coordinación continua con el ESI, para la implantación en toda su organización de los procedimientos y procesos de calidad necesarios para la obtención y mantenimiento de las certificaciones CMM y CMMI.

De esta forma los Centros de alto rendimiento de **everis** de Servicios de Mantenimiento para ERP's (CSM) disponen, desde el año 2004 de la certificación **CMM Nivel 3**, estando los **centros de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones** certificados a nivel 3 bajo el estándar CMMI.

Ambas certificaciones garantizan la calidad de los procesos ejecutados por **everis** en el ámbito de Desarrollo y Mantenimiento de Software. Es importante destacar que, periódicamente, los centros de **everis** que poseen dichas certificaciones se someten a procesos de auditoria realizados por una entidad certificadora ajena, con objeto de garantizar el cumplimiento y vigencia de los procedimientos implantados.



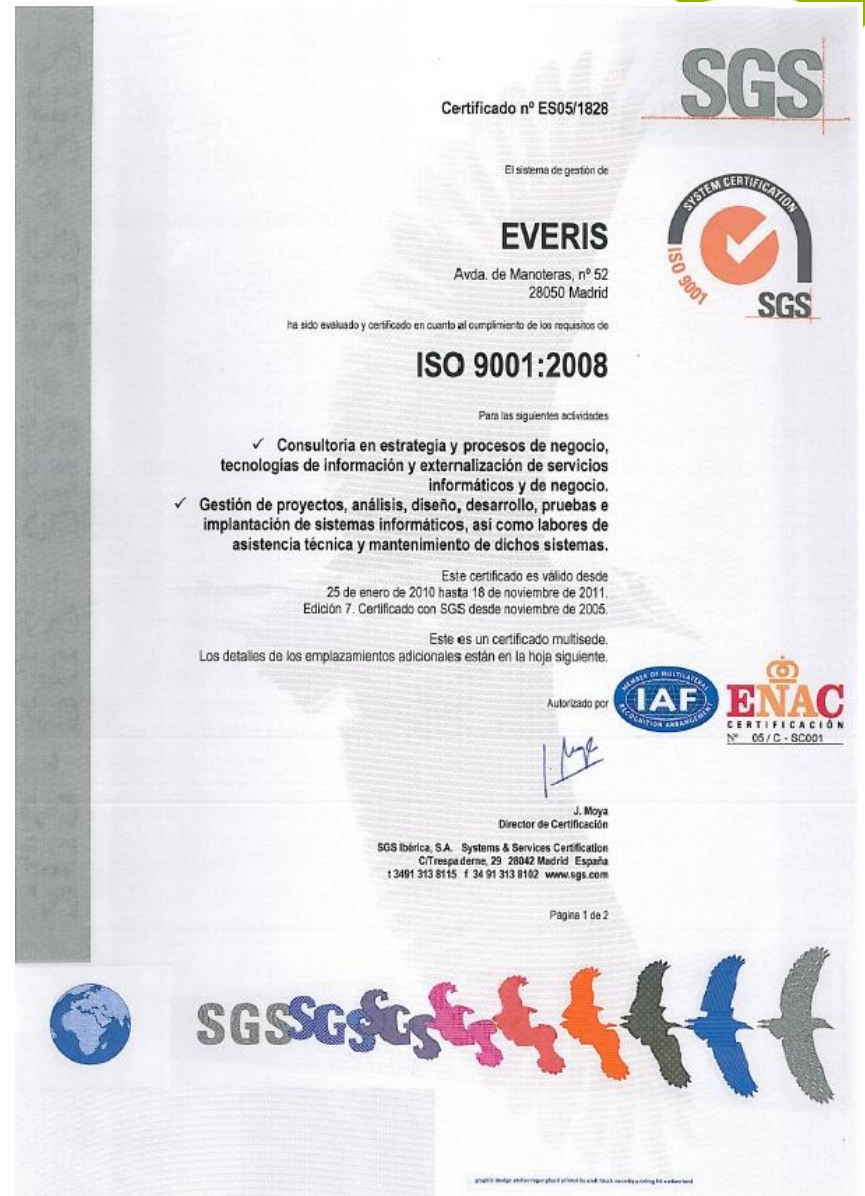
anexo 3: Certificados



ISO 9001:2008:

everis posee las certificaciones de calidad correspondientes a la norma ISO 9001:2008 con implantación multi-site en toda la organización en las siguientes actividades:

- *Consultoría en Estrategia y Procesos de Negocio, Tecnologías de la Información, y **externalización de servicios informáticos.***
- *Análisis, diseño, desarrollo, pruebas e implantación de Sistemas informáticos, así como labores de asistencia técnica y mantenimiento de dichos sistemas;*
- *Certificado ISO 9001:2008 de SGS acreditado por la ENAC (Entidad Nacional de Acreditación Certificación).*





attitude makes the difference

Vicente Peiroten Alvarez (Vicente.Peiroten@everis.com)

David Blázquez Mármol (David.Blazquez.Marmol@everis.com)

Avenida Manoteras 52

28050 Madrid

Tlf: +34 91 567 94 00

Fax: +34 91 567 94 01

everis.com

