

NOVIEMBRE DE 2014

Soluciones de Software como servicio (SaaS) de CA Technologies

Preguntas frecuentes

Tabla de contenidos

Resumen ejecutivo	3
SaaS 101	4
Economía de SaaS	5
Seguridad	6
Disponibilidad	9
Backup y recuperación	10
Continuidad del negocio y recuperación de desastres	11
Desempeño de aplicaciones	11
Personalización e integración	12
Mantenimiento y actualizaciones	13
Estrategia SaaS de CA Technologies	14

Resumen

El cambio que realizan las empresas de aplicaciones de software en el sitio a aplicaciones entregadas como SaaS es una tendencia que crece rápidamente. De hecho, CA Technologies prevé la oportunidad de que SaaS aumente de tres a cuatro veces la tasa de mercado en el sitio durante los próximos años.¹

Los beneficios de las aplicaciones SaaS parecen ser obvios, pero solo se materializan plenamente si la aplicación soluciona el problema del negocio del cliente. Las soluciones SaaS de CA Technologies permiten a los clientes obtener aún más valor de nuestras aplicaciones al ayudar a incrementar la agilidad y reducir los costos y riesgos operativos.

Estas preguntas frecuentes abordan las preguntas más comunes que hemos recibido de clientes y posibles clientes, en todos los verticales de la industria y basado en conversaciones con especialistas técnicos y de ventas en el campo. Tenga en cuenta que estas preguntas frecuentes no están destinadas a abordar cualquier solución SaaS específica de CA Technologies, sino a brindar una descripción general de nuestro enfoque general del modelo de SaaS.

Este documento se brinda con fines informativos solamente y está vigente a partir de la fecha de publicación de la edición que se indica en la primera página. Para mantener actualizadas las preguntas frecuentes, actualizaremos estas preguntas de vez en cuando basado en los cambios que se observan en el mercado de SaaS y en los cambios incorporados en la entrega de nuestras soluciones SaaS. La información que se proporciona aquí es general por naturaleza, cualquier información sobre desempeño, disponibilidad o cualquier otra información específica de las soluciones SaaS de CA Technologies se establecerá definitivamente en los términos contractuales pertinentes entre CA Technologies y el cliente, incluidas, a título enunciativo y no taxativo, las listas de SaaS pertinentes. Consulte la sección Estrategia de los productos y soluciones SaaS de este documento para obtener más información sobre la arquitectura contractual de CA Technologies para las soluciones SaaS.

SaaS 101

P1: ¿Cuál es la definición de SaaS?

Definición de Gartner: Software como servicio (SaaS) es un software que poseen, entregan y administran de manera remota uno o más proveedores. El proveedor proporciona software basado en un conjunto de definiciones de códigos y datos comunes que consumen todos los clientes contratados en un modelo de uno o varios, en cualquier momento, en términos de pago por uso o como una suscripción basada en las métricas utilizadas.²

Aunque no todas las soluciones SaaS de CA Technologies pueden adaptarse a esta definición exacta, los criterios mínimos que cumplen todas las soluciones SaaS de CA Technologies incluyen lo siguiente:

- A. CA o un socio de entrega de servicios de CA las posee, entrega y administra de manera remota
- B. Todas las ofertas tienen precio de suscripción
- C. Todas las ofertas tienen un SLA de destino bien definido
- D. CA realiza todas las actualizaciones y se preservan todas las configuraciones del cliente durante las actualizaciones

P2: ¿Cuál es la diferencia entre Computación en la nube y SaaS?

El término “nube” por lo general se refiere a un conjunto de software y tecnología de infraestructura que se puede consumir en Internet. En un nivel fundamental, es un conjunto de computadoras, servidores y bases de datos que se conectan juntos de manera que los usuarios puedan arrendar el acceso para compartir la capacidad combinada. La capacidad informática es escalable de manera que los compradores puedan aumentar o disminuir dinámicamente la cantidad de capacidad informática que consumen. Se puede asimilar que la “nube” hace referencia a cualquier elemento que está alojado de manera remota y que se entrega a los usuarios a través de Internet.

SaaS es un subconjunto de computación en la nube y se refiere específicamente a aplicaciones de software que se consumen como un servicio y por las que se paga según el uso. El cliente es independiente del entorno (hardware, sistema operativo, software, base de datos y almacenamiento) en el que está instalado. Dado el crecimiento generalizado de la accesibilidad a la nube, se considera que a los clientes les resulta más fácil, rápido y menos costoso comprar soluciones SaaS, particularmente de proveedores de software más grandes que ofrecen un conjunto completo de soluciones. En la actualidad, prácticamente todo tipo de función central de negocios, desde recursos humanos hasta la planificación de recursos empresariales, está disponible a través de SaaS.

P3: ¿Cuáles son algunos de los beneficios clave de SaaS?

Las organizaciones que implementaron SaaS descubrieron que uno de los mayores beneficios es la velocidad con la que pueden implementar y escalar aplicaciones, y reducir los costos y riesgos operativos.

Los beneficios específicos que los clientes citan con mayor frecuencia incluyen lo siguiente:

- Mejor tiempo de posicionamiento en el mercado con rápida implementación y menores costos iniciales
- Gastos operativos en lugar de gastos de capital
- Facilidad de uso y accesibilidad en cualquier lugar
- A demanda y altamente escalable: aumenta o disminuye según la demanda
- Actualizaciones automáticas que ofrecen las últimas características de la solución con mínima participación del cliente
- Riesgo reducido al utilizar una infraestructura segura y lista para usar
- Implementaciones más rápidas
- Gran adopción de la solución por parte del usuario final, que aprovecha implementaciones de mejores prácticas
- Niveles de servicios garantizados ofrecidos por el proveedor
- Mejor cumplimiento de los requisitos normativos

Economía de SaaS

P4: ¿En realidad SaaS me cuesta más que el software en el sitio en un futuro a largo plazo?

SaaS es un modelo de precios y consumo diferente comparado con la licencia de software perpetua en el sitio. Cada enfoque tiene su propia ventaja de costo específica para el requisito del cliente, lo cual significa que distintas organizaciones pueden encontrar diferentes valores para el TCO (costo total de propiedad) y el ROI (retorno de la inversión). Para realizar una comparación justa, necesitará un cálculo preciso del costo interno para alojar y administrar el mismo servicio que ofrece SaaS, que puede ser difícil de establecer. La forma más práctica de abordar esta cuestión es destacar las principales consideraciones que pueden afectar la comparación del TCO entre estos dos modelos de consumo de software.

	En el sitio	SaaS	Beneficios de SaaS
1. Licencia y soporte del software	El cliente adquiere la licencia y el soporte anual por separado.	Se integra en las tarifas de SaaS y se paga como una suscripción.	Los costos pueden ser los mismos en los dos modelos. Con la licencia de software, puede comprar cantidades extra y pagar el software mientras espera para implementar todo lo que compró. Con SaaS, no posee el software, pero paga para usar el software que necesita por un largo tiempo.
2. Instalación e implementación	Costo único para adquirir la infraestructura, instalar e implementar el software. El costo y la duración dependen del tamaño de la implementación y del alcance de las personalizaciones.	Los proveedores de SaaS tienen hardware y software instalados previamente y cuentan con plantillas para la implementación. El servicio está diseñado para configurarse sin cambios de código.	Con SaaS, el software ya está instalado y en funcionamiento. Solo se suscribe al servicio. El servicio está diseñado para incorporar un nuevo cliente y configurarse de una manera muy sencilla. El costo unitario de incorporación de clientes es menor debido al tamaño de la infraestructura y a las plantillas de implementación. El beneficio de costos se contrarresta con la limitación de las opciones.
3. Producción	El costo continuo adicional de monitorear la aplicación y asegurarse de que esté protegida y disponible para el negocio al aplicar parches de manera oportuna.	La tarifa incluye el monitoreo proactivo continuo, parches de seguridad inmediatos, certificado de cumplimiento y reparaciones de errores necesarias.	El precio de SaaS incluye una variedad de servicios agregados para promover la seguridad y el tiempo de actividad del servicio. Con servicios en el sitio, selecciona solamente el que es relevante para su situación.
4. Actualizaciones	Retiro y actualización periódicos de la infraestructura. Costo adicional de actualización. Costo importante si el cliente tiene amplias personalizaciones.	Se incluye en la tarifa y por lo general es menor que en el sitio debido a la economía del tamaño y a la capacidad de configuración integradas en la arquitectura.	El costo de SaaS es inferior porque las actualizaciones se realizan de manera reiterada y a escala. Además, las actualizaciones están diseñadas para que no requieran reescribir las personalizaciones.
5. Administración de proyectos	Costo de las personas para administrar el proyecto y coordinar con varios equipos internos y múltiples proveedores de terceros. Coordinación de las pruebas de parches y actualizaciones.	CA Technologies proporciona un único punto de contacto para las soluciones SaaS de CA Technologies. El cliente debe proporcionar a los usuarios un administrador de proyectos interno para coordinar la capacitación y la implementación.	Con SaaS, los costos de administración de proyectos deberían ser menores que en el sitio. Sin embargo, si los procesos internos requieren una administración de proyectos importante con cada actualización/cambio, es posible que observe costos más elevados para mantenerse al día con las actualizaciones periódicas.

Estos beneficios de SaaS se acumulan solamente cuando la oferta de SaaS se utiliza “tal cual está” sin demasiados cambios o extensiones personalizados. Por definición, los proveedores de SaaS optimizan sus operaciones al repetir y estandarizar las tareas. Además, es posible que las organizaciones de gran escala descubran que tienen una economía de operación interna que se compara con los proveedores de SaaS. Consulte la sección Personalización e integración para obtener más respuestas a las preguntas sobre si debería elegir implementar la solución usted mismo o suscribirse a SaaS.

Seguridad

P5: ¿Quién es propietario de mis datos y cuánto control tengo sobre ellos?

Al usar términos que se formalizaron en la promulgación de leyes de privacidad, las soluciones SaaS de CA Technologies se configuran de manera que el cliente asuma el rol de “controlador de datos”, mientras que las soluciones SaaS de CA Technologies actúan como “procesador de datos”. El controlador de datos determina cómo se usan los datos, quién tiene derecho a acceder a ellos, a enmendarlos o eliminarlos y cómo se descargarán y almacenarán los datos localmente en cualquier momento que lo deseen. En cualquier momento, el controlador de datos puede solicitar que se deje de usar la solución SaaS y que los datos se extraigan y devuelvan de manera segura.

Las soluciones SaaS de CA Technologies actúan como procesador de datos y no conservan los datos de los clientes a no ser que necesiten hacer lo siguiente:

- Entregar el servicio o cumplir con los requisitos normativos
- Proporcionar datos financieros de respaldo para consultas de facturación
- Implementar de manera eficaz copias de seguridad y recuperación de desastres, como se describe en las listas de SaaS pertinentes

Durante todos los períodos que las soluciones SaaS de CA Technologies tienen o conservan los datos de los clientes, las soluciones SaaS de CA Technologies cuentan con una política de seguridad que regula dicha posesión. Contamos con políticas y procedimientos vigentes diseñados para proteger la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos de nuestros clientes, y el cumplimiento de estas políticas se valida a través de auditorías de terceros periódicas y externas.

P6: ¿Cómo protegen mis datos las soluciones SaaS de CA Technologies?

CA Technologies cuenta con un grupo de operaciones de SaaS dedicado que es responsable de ejecutar y monitorear la solución SaaS. Debido a que tenemos clientes que abarcan múltiples industrias, bancaria, seguros, farmacéutica, atención médica, energía y gobierno, adoptamos políticas muy rigurosas que a veces superan los requisitos de cualquier industria, lo que permite a los demás clientes beneficiarse con dichos requisitos intensificados.

También hemos detallado los procedimientos vigentes para garantizar los niveles necesarios de seguridad física, seguridad de red, seguridad de aplicaciones, seguridad de sistemas internos, seguridad del sistema operativo y certificaciones de terceros. A modo de control en todos estos procedimientos, las soluciones SaaS de CA Technologies también cuentan con un equipo de cumplimiento independiente que establece las políticas y coordina las auditorías internas y las auditorías de terceros para garantizar que se cumplan los requisitos.

Las políticas y procedimientos que seguimos son para las soluciones SaaS de CA Technologies en general y no son exclusivos para cualquier cliente. Por lo tanto, no estamos en condiciones de aceptar solicitudes de respaldo de procedimientos específicos que son exclusivos para un cliente. Sin embargo, siempre nos alegra recibir opiniones sobre cómo podemos mejorar más la seguridad de nuestras soluciones SaaS e incorporarlas, a criterio de las soluciones SaaS de CA Technologies, durante nuestras actualizaciones periódicas de los procedimientos. Seleccionamos la ubicación para almacenar y acceder a los datos de los clientes de acuerdo con las necesidades de seguridad de la solución

SaaS. Ya sea que utilicemos una ubicación compartida o un proveedor de Infraestructura como servicio (IaaS), sabemos que somos responsables de la seguridad de los datos de nuestros clientes. Seleccionamos solamente los mejores proveedores y requerimos que todos los servicios que nos proporcionan estén sujetos a revisiones/auditorías similares. Asimismo, seleccionamos con cuidado nuestro personal y solicitamos que se sometan a comprobaciones de antecedentes como proceso estándar antes de realizar cualquier actividad en la infraestructura de SaaS. Estas comprobaciones de antecedentes se aplican a todos los empleados, contratistas y subcontratistas de CA.

P7: ¿Dónde están ubicados físicamente nuestros datos y cómo se administran?

Todos los datos de los clientes, primarios y a los que se les hizo una copia de seguridad, se almacenan en centros de datos en la región especificada en las listas de SaaS pertinentes. Los datos se almacenan solamente en dispositivos que están conectados al servidor correspondiente y no en dispositivos como unidades flash, discos compactos o cinta. Se realiza una copia de seguridad de los datos y se conservan de acuerdo con las políticas de retención de datos definidas en las listas de SaaS para la oferta específica. El acceso a los datos está limitado a personas cuyo rol requiere dicho acceso. Existen procedimientos vigentes para garantizar que solo las personas autorizadas tengan acceso a los datos. Estos procedimientos se aplican a todas las personas a quienes emplea CA Technologies para proporcionar servicios de SaaS; ya sean empleados de CA, contratistas contratados por CA o subcontratistas.

P8: ¿Qué sucede con nuestros datos una vez finalizada la suscripción?

Una vez que finaliza o expira la suscripción, los datos de los clientes están sujetos a las siguientes condiciones:

[Si lo requiere el cliente, los datos se exportan a un formato estándar de la industria y se comparten con el cliente](#)

Parte de los datos o metadatos que se requieren para facturación y auditorías se retienen y los demás datos se eliminan de manera segura de las ubicaciones primarias y de copia de seguridad

P9: Nuestra empresa debe cumplir con controles reglamentarios internos y externos estrictos. ¿Eso nos limita a software en el sitio?

Los controles reglamentarios por lo general se aplican a todas las operaciones de infraestructura y software, independientemente de si se implementa en el sitio o en SaaS. Según nuestra experiencia, la mayoría de las empresas están distribuidas y utilizan centros de alojamiento dedicados. Por lo tanto, con toda probabilidad, aún con centros de alojamiento “en el sitio”, los servidores no están ubicados en sus instalaciones; tampoco están los operadores sentados en la consola cuando se conecta con los servidores.

Muy rara vez las reglamentaciones requieren expresamente que el software resida “en las instalaciones”. Por lo general, requieren un conjunto de controles documentados y la implementación demostrable de esos controles. En ese sentido, SaaS puede ayudarlo. Debido al tamaño y a la diversidad de la base de clientes, podemos invertir mucho más en seguridad, monitoreo y automatización que la mayoría de las empresas grandes. Por supuesto, ayuda el hecho de que diseñamos gran parte del software que utilizan las empresas.

Además, nos sometemos a auditorías de procedimiento de seguridad muy rigurosas que prueban el nivel de seguridad de los centros de datos y, según lo que hemos observado en la comparación con los procesos de los clientes, descubrimos que nuestros estándares superan el formalismo y rigor que requiere un departamento de TI individual.

P10: ¿A qué tipos de certificaciones o auditorías de terceros se someten las soluciones SaaS de CA Technologies?

Nos sometemos a diversas auditorías. No se realiza la auditoría de todas las soluciones SaaS con respecto a todos los estándares, sin embargo, la mayoría de nuestros procedimientos operacionales se escriben para abordar los requisitos de estos estándares. Aunque es posible que su solución SaaS específica no requiera una auditoría explícita, podemos mantener la oferta en el estándar adicional que se incluye en nuestras políticas y procedimientos.

Todas nuestras soluciones SaaS se someten a una auditoría SSAE-16 Tipo I. Además, nos sometemos (o nos someteremos a corto plazo) a las siguientes auditorías:

- Norma de seguridad de datos (DSS) de la Industria de las tarjetas de pago (PCI): se aplica a soluciones orientadas a tarjetas de crédito/débito
- Visa ACS: se aplica a soluciones SaaS que conservan claves criptográficas específicas del emisor de tarjetas
- SSAE-16 Tipo II SOC 1: agregamos SOC 2 a algunas aplicaciones y lo extenderemos a otras soluciones SaaS a corto plazo
- FedRAMP: ya estamos procesando algunas soluciones SaaS y esperamos completar las auditorías pronto.
Para obtener más información, consulte www.ca.com/ar/saas y haga clic en el botón CONFIANZA.

P11: ¿Qué es la Norma de seguridad de datos (DSS) de la Industria de las tarjetas de pago (PCI)?

PCI se refiere a la Industria de las tarjetas de pago (es decir, los emisores de tarjetas de crédito, débito, prepagas, “monedero electrónico”, cajero automático y punto de venta), y en este contexto, específicamente a los requisitos emitidos por el Consejo de Normas de Seguridad de la PCI (PCI SSC) para proteger la seguridad y confidencialidad de los datos de tarjetas de crédito. Los emisores de tarjetas de crédito y las redes de procesamiento de pagos líderes, incluidos American Express, Discover Financial Services, JCB International, MasterCard y Visa, fundaron PCI SSC. PCI DSS describe 12 controles de alto nivel específicos que se especifican con mayor detalle en más de 300 subcontroles.

Obtenga más información sobre PCI DSS en: <https://www.pcisecuritystandards.org/securitystandards/index.php>

P12: ¿Qué significa tener un SSAE 16 Tipo II SOC 1 y un SSAE 16 Tipo II SOC 2?

Controles de una Organización de Servicios (SOC), conocido anteriormente como SAS70 Tipo II, es un reporte sobre un estándar de auditoría reconocido (Declaración de Estándares para la Prueba de Controles, SSAE) desarrollado por el Instituto Estadounidense de Contadores Públicos Certificados (AICPA) y aplicable a proveedores de servicios como proveedores de SaaS. El reporte Tipo II, producido después de una auditoría anual o que se realiza dos veces al año, cubre las actividades del proveedor de SaaS durante un período de tiempo (período de auditoría) y observa la conformidad con los controles documentados durante ese período de tiempo. La gama de controles es amplia y cubre todo desde la contratación, configuración y el refuerzo de los servidores hasta el otorgamiento y rechazo de acceso a sistemas seguros, la retención y revisión de registros, la incorporación de clientes y la administración de cambios. SOC 2, además de confirmar el cumplimiento del conjunto de controles que se cubren en SOC 1, proporciona una prueba de la efectividad de los controles por parte de los auditores para cumplir con los Principios de servicios de confianza: seguridad, disponibilidad, integridad del procesamiento, confidencialidad y privacidad.

Obtenga más información sobre SSAE 16 en www.aicpa.org/InterestAreas/FRC/AssuranceAdvisoryServices/Pages/SORHome.aspx

P13: ¿Qué es el programa FedRAMP?

El Programa Federal de Gestión de Riesgo y Autorización (FedRAMP) es un programa gubernamental que proporciona un enfoque estandarizado de la evaluación de la seguridad, la autorización y el monitoreo continuo de productos y servicios en la nube. Este enfoque utiliza un marco de referencia “hágalo una vez, úselo varias veces” que ahorra costos, tiempo y el personal que se requiere para realizar evaluaciones de seguridad de la agencia redundantes.

Obtenga más información sobre FedRAMP: www.gsa.gov/portal/category/102371

P14: Tenemos reglamentaciones separadas para mi país y mi industria. ¿Cómo respalda los requisitos regionales y verticales específicos para la seguridad y privacidad de los datos?

Autocertificamos y cumplimos con los requisitos de Safe Harbor. Además, hemos diseñado nuestros controles para que se ajusten a las normativas de privacidad y seguridad de los datos de la Unión Europea como procesador de datos. Estamos en proceso de expandir nuestros marcos de seguridad para relacionarlos con otros estándares, incluido ISO27001. Aunque no nos sometamos directamente a certificaciones verticales específicas como HIPPA o CFR 21 Parte 11, puede usar nuestros controles para que se relacionen con estos requisitos. Si tiene requisitos adicionales específicos de su región o empresa, trabajaremos con usted para comprender los requisitos y buscar las soluciones SaaS correctas de CA Technologies que se ajusten a sus necesidades.

P15: ¿Están disponibles todas las certificaciones para todas las soluciones SaaS de CA Technologies?

No. Las diferentes soluciones SaaS de CA Technologies requieren distintas certificaciones. Para obtener más información sobre una solución SaaS específica de CA Technologies, consulte las listas de SaaS pertinentes.

Disponibilidad

P16: ¿Dónde están alojadas las soluciones SaaS de CA Technologies?

Las soluciones SaaS de CA Technologies están alojadas en centros de datos de América del Norte, Europa y Asia-Pacífico. Todos nuestros centros de datos cumplen o superan los estándares de Nivel 3, según lo define Uptime Institute. Nuestras instalaciones y procesos de control se diseñaron para cumplir con los estándares de disponibilidad y seguridad.

Obtenga más información sobre Uptime Institute en: <http://uptimeinstitute.com>

P17: ¿Qué pasos realiza para proteger la instancia de aplicación SaaS contra fallas de la infraestructura?

Todos nuestros centros de datos cumplen o superan los estándares de Nivel 3, lo cual garantiza que las capas de infraestructura y aplicaciones estén protegidas de eventos como fallas eléctricas e interrupciones en la red durante la conectividad a Internet y el suministro de energía redundantes, incluidos UPS y generadores.

Además, los componentes que usamos por lo general tienen redundancia incorporada, incluido, enchufes dobles, múltiples CPU y almacenamiento RAID que protegen contra puntos únicos de fallas. Contamos con un Centro de operaciones de red (NOC) con personal disponible todos los días, las 24 horas, que aborda constantemente los problemas que informa nuestro software de monitoreo y está capacitado para responder a cualquier problema crítico de inmediato.

P18: ¿Cómo se protege mi instancia de la aplicación SaaS contra el acceso por parte de otro cliente o contra las fallas causadas por las acciones de otros clientes?

Las soluciones SaaS de CA Technologies usan distintas arquitecturas. En algunos casos, cada cliente se ejecuta en una instancia por separado, por lo tanto, las credenciales y la URL para acceder a una instancia de los clientes son diferentes a las de otros clientes. En casos donde tenemos una arquitectura multiusuario y de instancia única, disponemos de una capa de control de acceso que permite a cada cliente acceder solamente a sus propias configuraciones y datos. Todas las configuraciones y datos se etiquetan para cada cliente de manera que las capas de control de acceso puedan verificar si deben bloquear los posibles puntos de compromiso.

Los clientes se protegen de las fallas causadas por otro cliente en una de dos maneras. En instancias de usuario único, cada cliente se implementa con su propia pila de la solución y se aísla de otras pilas de soluciones del cliente. En soluciones multicliente, la aplicación aborda la separación del cliente, lo cual evita que un cliente afecte la pila de soluciones mientras que la implementación es redundante para garantizar que la aplicación está sumamente disponible.

P19: Trabajamos las 24 horas del día, los 7 días de la semana. ¿Podemos esperar soporte todo el tiempo si cambiamos a un modelo de SaaS?

No todos los proveedores de SaaS se crean de la misma manera y no todos los proveedores de SaaS pueden brindar soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por eso es importante evaluar con cuidado el proveedor de SaaS. En el caso de las soluciones SaaS de CA Technologies, un notable servicio de soporte del software que está disponible las 24 horas forma parte de nuestro ADN. Hemos estado brindando soporte del software a empresas de todos los tamaños, incluso a la mayoría de Global 100 durante más de 30 años. Además de monitoreo proactivo basado en el software, disponemos de un Centro de operaciones de red (NOC) con personal disponible todos los días, las 24 horas, donde monitoreamos continuamente las soluciones SaaS y tomamos medidas correctivas de inmediato, apenas detectamos algún problema.

Todo el soporte de las soluciones SaaS de CA Technologies incluye múltiples métodos de acceso y servicios de soporte para satisfacer las necesidades comerciales y operativas, incluido lo siguiente:

- Soporte en línea para la administración de casos y el autoservicio
- Asistencia telefónica ininterrumpida durante todo el año para casos de severidad 1
- Asistencia telefónica directa para casos de severidad 2 a 4 durante el horario comercial local

Además, nuestro equipo de soporte de las soluciones SaaS de CA Technologies cuenta con un profundo conocimiento técnico y experiencia mundial con tecnología de productos subyacentes, así como con tecnologías de terceros con las que interaccionan nuestras soluciones SaaS. Estos equipos profesionales se atienen a los estándares más altos cuando se trata de proporcionar orientación y soporte confiables, precisos, constantes y sencillos.

Backup y recuperación

P20: ¿Cómo administra los backup de los datos?

Actualmente, los backup de los datos se administran por separado para cada solución SaaS de CA Technologies; sin embargo, como regla general, los backup locales se completan (por lo general, diversas versiones) al menos cada 24 horas y se almacenan localmente en caso de que deban recuperarse/restaurarse los datos debido a una falla del servidor o almacenamiento.

Los backup externos se realizan en intervalos regulares diarios o semanales (según la oferta de SaaS) y se almacenan en uno de los sitios de alojamiento alternativos de las soluciones SaaS de CA Technologies o en un proveedor de copia de seguridad/custodia estándar de la industria. Los backup externos se utilizarán para recuperar/restaurar datos en un sitio caliente o frío secundario (según la solución SaaS) en caso de que el sitio principal no funcione.

Consulte las listas de SaaS pertinentes para obtener información sobre la disponibilidad de las copias de seguridad de los datos y la ubicación de los datos.

Continuidad del negocio y recuperación de desastres

P21: ¿CA Technologies tiene un programa de continuidad del negocio y recuperación de desastres?

Sí. El programa Administración de la continuidad del negocio (BCM) de CA Technologies consta de administración de crisis, planificación para la continuidad del negocio y recuperación de desastres. BCM garantiza que la organización está preparada para responder a interrupciones de la actividad comercial no planificadas que afectan la disponibilidad de procesos importantes de negocios y los servicios de TI que respaldan esos procesos.

CA Technologies establece y mantiene políticas y procedimientos relevantes para la planificación para eventualidades, la planificación de recuperación y los controles de riesgos adecuados para garantizar que las soluciones SaaS de CA Technologies continuaron con el desempeño en caso de una interrupción del negocio a nivel mundial. Estos planes proporcionan backup externos de archivos de datos importantes, información sobre el programa, software, documentación, formularios y suministros, así como medios alternativos de transmisión y procesamiento de información sobre el programa en un sitio alternativo y soporte de recursos.

La estrategia de recuperación proporciona recuperación después de interrupciones a corto y largo plazo en las instalaciones, soporte del entorno y equipos de procesamiento de datos. Las pruebas se realizan periódicamente siguiendo las mejores prácticas estándar de la industria. Consulte las listas de soluciones SaaS de CA Technologies para ver los objetivos de recuperación de desastres y obtener soluciones específicas.

Desempeño de aplicaciones

P22: Debido a que los centros de datos están dispersos geográficamente y lejos de mi oficina, ¿cómo me aseguro de que no haya demoras en los tiempos de respuesta?

Existen tres contribuyentes de los tiempos de respuesta de la aplicación:

Latencia: refleja el tiempo que demoran los datos en transmitirse al sistema de los usuarios finales y el servidor que procesa los datos. Hemos establecido nuestros servicios en ubicaciones que están muy bien conectadas (por ejemplo, Santa Clara, CA; Múnich, Alemania; y Sídney, Australia) para minimizar la cantidad de saltos que tienen que atravesar los datos.

Ancho de banda: refleja el tamaño de la conexión a los servidores. Prestamos nuestros servicios desde centros de datos de Nivel 3 o superior y nos suscribimos a planes que nos permiten incrementar el ancho de banda que necesitamos según la demanda. Esto permite una demora mínima en la devolución de los datos que solicita el sistema del usuario final. Por supuesto, la respuesta que se observa en el sistema del usuario final dependerá de otros factores como el último ancho de banda disponible para la infraestructura del cliente.

Desempeño de aplicaciones: el tiempo de procesamiento de la transacción, desde la solicitud hasta la respuesta o en el servidor, sin que se vea afectado por la latencia o el ancho de banda. Se realiza la prueba de alto desempeño de nuestras aplicaciones bajo carga. Seguimos monitoreando el desempeño de manera que podamos tomar medidas correctivas en caso de deterioro.

Para lograr operaciones constantes y predecibles, las soluciones SaaS de CA Technologies comienzan con principios y objetivos de diseño claros para garantizar el desempeño. Para cada producto, se monitorean proactivamente los objetivos específicos de latencia de red, tiempo de respuesta y disponibilidad, y se informan para garantizar que se cumplen los niveles de servicio y se toma una medida en una situación que indica que podría ocurrir un problema. Monitoreamos la conectividad sintética y los tiempos de respuesta de varias ubicaciones para asegurarnos de haya mínima latencia. Consulte la documentación de productos para obtener más información sobre el desempeño.

Personalización e integración

P23: ¿Necesito una solución en el sitio si deseo personalizar mis aplicaciones?

En realidad, eso depende del nivel de personalización que requiere. Muchas de las organizaciones con las que trabajamos experimentaron las consecuencias de un software “listo para usar” y altamente personalizado, y quedaron estancadas con una implementación que ya no se asemeja al producto original y no se puede actualizar sin una inversión significativa de tiempo y dinero.

Las soluciones SaaS de CA Technologies están diseñadas y creadas sobre el principio de “Se configura, no se codifica” para evitar que nuestros clientes alcancen un punto de personalización que los deje arrinconados. Las soluciones SaaS de CA Technologies permiten a nuestros recursos del servicio, recursos de aplicaciones de clientes u otros consultores de clientes adaptar razonablemente la aplicación para respaldar los requisitos del negocio identificados a través de parámetros de configuración en lugar de crear un código personalizado. Este método garantiza que la aplicación se puede actualizar fácilmente a medida que se encuentran disponibles lanzamientos de software sin ningún costo importante o inversión de tiempo.

Recuerde que el costo reducido de las operaciones en un modelo SaaS se atribuye al hecho de que cada cliente no tiene una base de código separada y personalizada. La arquitectura común y el código nos permiten automatizar nuestras operaciones y reducir el costo total de propiedad.

P24: SaaS tiene sentido para empresas más pequeñas. Sin embargo, ¿tiene sentido para una empresa más grande como la mía?

En el pasado, los departamentos de negocio más pequeños dentro de grandes empresas e incluso algunas industrias verticales fueron los primeros en adoptar soluciones SaaS. Sin embargo, en la actualidad, el SaaS empresarial es un servicio principal que ofrece una variedad de soluciones a un amplio espectro de clientes medianos, grandes y muy grandes cuya base de empleados varía de cientos a decenas de miles de posibles usuarios de la solución SaaS.

A pesar de que las empresas elegirán las soluciones apropiadas para cumplir con los requisitos del negocio, para una gran cantidad de empresas, las soluciones SaaS ofrecen el mejor medio para reducir costos, cumplir con los cronogramas del proyecto y aumentar la adopción de la solución. La velocidad y facilidad de implementación, el gasto de capital limitado y el costo total de propiedad reducido son los factores más importantes que en la actualidad impulsan el crecimiento de SaaS desde todos los segmentos de negocios.

De hecho, muchos de nuestros clientes de SaaS actualmente son grandes empresas que aprovechan los beneficios del modelo de entrega de soluciones SaaS de CA Technologies sin comprometer la funcionalidad y las capacidades que a veces se asocian con las soluciones de software en el sitio. Nuestra infraestructura y software se diseñan de manera que podamos aumentar o reducir rápidamente el servicio según el nivel de uso. Lo logramos con la virtualización y un número de tecnologías de propiedad y patentadas por CA Technologies.

P25: ¿Necesito una solución en el sitio si debo integrar varias aplicaciones?

La mayoría de los productos de CA Technologies aprovechan la integración con aplicaciones en el sitio o con otras aplicaciones en la nube. Diseñamos nuestros productos pensando en la facilidad de integración. Estas aplicaciones tienen API basadas en servicios web que les permiten integrarse fácilmente. Las integraciones específicas y complejas del cliente se implementan con facilidad y velocidad debido a la amplia experiencia de CA Technologies con integraciones de aplicaciones.

P26: ¿Cuáles son las pautas de personalización y quién puede realizar las personalizaciones?

Como se indicó anteriormente, la mayoría de nuestros productos siguen el marco de referencia “Se configura, no se codifica”. Sin embargo, existen algunas soluciones que le permiten escribir e implementar un código personalizado. Puede incluir un desarrollador de su elección o utilizar Servicios de CA para desarrollar las personalizaciones. Sin embargo, contamos con pautas de codificación que especifican cómo deberían desarrollarse las personalizaciones con un mecanismo de prueba e implementación del código personalizado muy controlado.

Disponemos de tres entornos separados para soluciones que requieren demasiadas configuraciones y personalizaciones: el entorno de desarrollo para desarrollar el código, un entorno de ensayo para probar el código en condiciones que son muy similares a la producción y el entorno de producción. Una vez que el código personalizado se prueba rigurosamente en los entornos de desarrollo y de ensayo, se migra al entorno de producción. Este proceso de administración de cambios garantiza el control estricto del código personalizado y minimiza los errores y los problemas de desempeño en el entorno de producción.

Mantenimiento y actualizaciones

P27: ¿Cómo se asegurará de que mis aplicaciones estén actualizadas?

Uno de los beneficios clave de SaaS es que el proveedor de SaaS administra todas las actualizaciones y mejoras del producto, y el cliente no se preocupa por instalar parches o actualizaciones de software, ni por mantenerse al día con los requisitos de cumplimiento cambiantes para el uso de ese producto. Aunque los parches de seguridad se implementan de inmediato, en el caso de parches y actualizaciones no urgentes, tendremos una programación periódica para aplicar los parches.

El mantenimiento se divide en tres categorías:

Mantenimiento periódico programado: estos períodos de mantenimiento por lo general se programan para todo el año y con al menos 3 meses de anticipación, y se programan generalmente fuera del horario comercial local. Hay comentarios de clientes limitados sobre estos períodos programados ya que el mantenimiento de la infraestructura realizado durante estos períodos puede afectar a varios o a todos los clientes. Los parches de seguridad y otras actualizaciones del sistema operativo se aplican durante estos períodos. Se enviará una notificación a modo de recordatorio al menos cinco días antes de estos períodos de mantenimiento.

Mantenimiento crítico programado: periódicamente, es posible que se requiera el mantenimiento crítico que implica la seguridad o estabilidad del sistema y es probable que no sea factible posponerlo hasta el próximo período de mantenimiento programado disponible. Se proporcionará un aviso de estas actividades a los clientes 72 horas antes. Los clientes pueden solicitar pequeños ajustes en estos planes de mantenimiento y las soluciones SaaS de CA Technologies proporcionarán espacios razonables para estas solicitudes cuando sea posible.

No planificado: el tiempo de inactividad no planificado se define como cualquier pérdida de disponibilidad del sistema de producción sin al menos un aviso a clientes con 72 horas de anticipación. Estos tiempos de inactividad por lo general son problemas de fallas del sistema pero también pueden ser producto del mantenimiento proactivo de emergencia que se realiza para evitar que ocurra una falla del sistema. Estos eventos no planificados generalmente se cobrarán en el SLA de destino.

Ocasionalmente, nuestro equipo de desarrollo de software, nuestros proveedores de software y hardware o las autoridades de seguridad proporcionan parches de emergencia que debemos aplicar al entorno para evitar ataques o interrupciones. Estos parches de emergencia pueden dar como resultado una interrupción del servicio no planificada. Las notificaciones de interrupción del servicio se enviarán ni bien se programe el mantenimiento o el monitoreo haya determinado que un sistema de los clientes no está disponible; se proporcionará un aviso con 72 horas de anticipación como mínimo cuando corresponda.

En todos los casos, haremos todo lo posible por minimizar y evitar la interrupción del sistema durante el mantenimiento. Los clientes deben proporcionar contactos a quienes se pueda notificar antes y durante el período de mantenimiento. Recomendamos que los clientes configuren alias de correo electrónico para que puedan asegurarse de recibir notificaciones y de no perder algo porque una persona está de vacaciones o de viaje. La programación de parches exacta puede variar según el producto y el cliente deberá consultar la documentación del servicio para ver los períodos de mantenimiento y los métodos de notificación pertinentes.

P28: ¿De qué manera afectará mis configuraciones el proceso de actualización?

El software está diseñado de manera que las configuraciones del cliente puedan preservarse durante los parches o las actualizaciones. Las configuraciones se almacenan en la base de datos o como archivos en una ubicación específica. Una vez que aplicamos el parche o la actualización, los datos se migran a la versión nueva y las configuraciones se migran automáticamente. Ese es un beneficio importante del modelo de SaaS.

Estrategia de las soluciones SaaS

P29: ¿La opción de software en el sitio todavía está disponible para los clientes de CA Technologies?

Eso dependerá del software específico. En algunos casos, la opción de software en el sitio estará disponible para los clientes de CA Technologies: sin embargo, habrá casos en los que la aplicación de software específica solo estará disponible como una opción de SaaS, como se describe a continuación.

En el caso de productos que tienen versiones de SaaS y en el sitio prácticamente exactas, los clientes pueden adquirir cualquier opción; las opciones son intercambiables. El cliente puede cambiar de una versión de SaaS a una versión en el sitio sin experimentar ninguna pérdida significativa de funcionalidad. Sin embargo, si un cliente implementó una versión en el sitio, es probable que deba eliminar todas las personalizaciones y pagar por una migración al modelo de SaaS.

Determinados productos tienen distintos empaquetados para la versión en el sitio y para SaaS. En ese caso, el cliente tendrá que tomar una decisión para seleccionar un modelo de entrega. Cambiar de un modelo a otro puede ser posible, pero puede haber una diferencia importante en cuanto a la funcionalidad entre los dos modelos.

Algunos productos solo están disponibles en el modelo de SaaS y no hay opción en el sitio. Consulte la documentación del producto para ver las opciones disponibles.

P30: ¿Proporciona una prueba de concepto de su producto y de las nuevas características?

Podemos proporcionar una prueba de concepto de nuestros productos SaaS. Sin embargo, para muchas soluciones SaaS de CA Technologies, una prueba de concepto (POC) resulta útil solamente cuando se integra con los demás sistemas en el sitio o de terceros. Eso significa que el costo y el esfuerzo de una prueba de concepto son similares a los de la implementación de un sistema de producción. Por lo tanto, recomendamos que los clientes nuevos del producto/servicio adquieran la solución SaaS para una pequeña población de usuarios por un breve período de suscripción con la opción de extender el uso más adelante.

Este enfoque por lo general es más efectivo para nuestros clientes y brinda mejores resultados que una POC. Los clientes pueden integrar componentes en el sitio y de SaaS, y utilizar el servicio en un entorno serio (con un equipo de prueba experimental) y sacar conclusiones a partir de la experiencia. Los clientes también pueden personalizar y extender de forma iterativa la aplicación basado en la experiencia inicial antes de decidir una mayor implementación.

P31: ¿Qué es el enfoque contractual de CA Technologies para las ofertas de SaaS?

El enfoque de la contratación de CA Technologies es flexible y está destinado a permitir que nuestros clientes elijan el mejor vehículo contractual para las relaciones anticipadas con nosotros.

CA Technologies adoptó un enfoque modular de la contratación, que permite a las partes centrarse solamente en aquellos términos que son necesarios para el tipo de oferta de CA Technologies que le interesa al cliente, y permite que se agreguen tipos de soluciones adicionales más adelante, si lo desea. Los términos y condiciones básicos, que son comunes a todas las soluciones, se encuentran en el Acuerdo marco fundacional, que es un resumen (solo cuatro páginas) fácil de leer, un enfoque equilibrado en lugar de un enfoque a favor del proveedor.

El Acuerdo marco fundacional se complementa con módulos que contienen los términos y condiciones específicos que son necesarios para el tipo de oferta que desea el cliente (por ejemplo, Módulo de software, Módulo de SaaS, etc.). CA Technologies hace referencia al Acuerdo marco fundacional y a los distintos módulos como el MAP o Paquete de acuerdos modulares. En el entorno de SaaS, el módulo se perfecciona más para que refleje los aspectos particulares de la solución exacta que se obtendrá al utilizar una lista de SaaS que permite al cliente determinar rápidamente los niveles de servicio de las ofertas, las métricas de facturación, los estándares de auditoría con los que se examinan el cumplimiento de la seguridad y otros procedimientos y políticas operativas, así como los demás aspectos particulares que constituyen la base de la solución.

Además de permitir al cliente comprender rápidamente los elementos críticos de la oferta, al hacer referencia a ellos en los documentos reales, memorizan las obligaciones de CA Technologies y las convierten en compromisos contractuales vinculantes. Las listas de SaaS hacen eso, definen las características operativas esenciales y constituyen compromisos contractuales con CA Technologies para cada cliente que desea esa solución SaaS. Por esto, no están sujetos a negociación, lo que es similar por naturaleza a la imposibilidad de que un pasajero en un vuelo transatlántico negocie una hora de llegada diferente a la de los otros pasajeros.

Además del MAP, para SaaS, CA Technologies también ofrece a sus clientes un Acuerdo de suscripción principal muy sencillo, ideal para los nuevos clientes de CA Technologies que están interesados en una solución SaaS particular y que es poco probable que adquieran una licencia de software en el sitio, y está disponible para cualquier cliente que desea utilizar dicho vehículo. El Acuerdo de suscripción principal es similar al módulo de SaaS pero también contiene los términos y condiciones “genéricos” necesarios para formar la relación contractual general en un solo documento. El Acuerdo de suscripción principal se escribe de una manera más adecuada para el negocio y es menos formal que los documentos del MAP, y está diseñado para que lo puedan leer fácilmente los posibles usuarios del aprovisionamiento automático. Al igual que el módulo de SaaS, el Acuerdo de suscripción principal también utiliza las mismas listas de SaaS que definen cada oferta.

Finalmente, para los clientes actuales de CA Technologies que tienen un acuerdo principal vigente, el equipo legal y los contratos de CA Technologies pueden adaptar el Módulo de SaaS para que se incluya en dicho acuerdo y se utilice como si el acuerdo principal actual fuera en realidad un Acuerdo marco fundacional. De ese modo se evita el tiempo de revisión innecesario y el análisis de términos y condiciones que ya acordaron las partes.

Para obtener más información, contáctese con su representante de CA Technologies o envíe un correo electrónico a: SaaS@ca.com



Comuníquese con CA Technologies
en ca.com/ar.



CA Technologies (NASDAQ: CA) crea un software que impulsa la transformación en las empresas y les permite aprovechar las oportunidades de la economía de la aplicación. El software es el centro de cada negocio, en cada industria. Desde la planificación hasta el desarrollo, la administración y la seguridad, CA trabaja con empresas en todo el mundo para cambiar la forma de vivir, realizar transacciones y comunicarse, mediante entornos móviles, de nube pública y privada, y centrales y distribuidos. Obtenga más información en ca.com/ar.

1 Fuente: CA: Análisis de mercado de servicios disponibles, publicado: julio de 2013

2 Fuente: Gartner, Ciclo de sobreexpectación del software como servicio, publicado: 31 de julio de 2013.