

GERENCIA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Para la Adquisición del Servicio de Administración SAP Basis Netweaver y Administración de Sistema Operativo Linux/Solaris

1. LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO:

El Proveedor, deberá brindar **el servicio de forma remota** para la **Administración SAP Basis Netweaver, Administración de Base de Datos Sybase ASE/Oracle y Administración de Sistema Operativo** de acuerdo a lo detallado en el Especificaciones Técnicas. El proponente deberá indicar de forma clara en su propuesta la alternativa a utilizar.

2. SERVICIOS DE ADMINISTRACION:

Se le dará valor al **PROVEEDOR** que pueda ofrecer adherencia a estándares ITIL de servicios y capacidades de la herramienta en proveer inteligencia de negocios con respecto a la infraestructura de T.I. de **ENSA**.

3. SOFTWARE DE GESTIÓN:

EL PROVEEDOR utilizará la herramienta de gestión de solicitudes que actualmente se maneja en ENSA (Service Desk Plus ManageEngine) para brindar el servicio solicitado de Administración de Servidores y Operador de Centros de Dato en la Gestión: de incidentes, problemas, peticiones, cambios y base de conocimiento.

4. RESPONSABILIDADES DE EL PROVEEDOR:

a. SERVICIO DE ADMINISTRACION

1. Gestionar, administrar y brindar soporte a la plataforma SAP y al sistema Operativo de sus Servidores.
2. Resolución de solicitudes / incidencias relacionadas con la infraestructura de servidores que afecten a los usuarios o al negocio.
3. Monitoreo proactivo de servidores para garantizar la disponibilidad de los servicios.
4. Generación y presentación de informes mensuales de gestión.
5. Recepción de los casos asignados por la Mesa de Servicios y Soporte Técnico (consultas, incidencias, cambios, problemas y peticiones de servicio; Diagnóstico rápido y preciso de los casos recibidos.
6. Arranque y parada de los equipos y aplicaciones, a solicitud de los responsables técnicos o funcionales, siguiendo los procedimientos establecidos.
7. Desarrollar y mantener procedimientos de instalación y configuración.
8. Ejecución de cambios en los sistemas a nivel de software base o entorno del sistema operativo.

b. **GENERALES.**

1. Garantizar la continuidad del servicio en período de vacaciones, entrenamientos prolongados e incapacidades de su personal.
2. Entrega mensual y Revisión en conjunto con ENSA de informes de nivel de servicio el cual deberá contar con: recomendaciones, logros obtenidos y controles del servicio ejecutados, además de: análisis de Causa, Remedio y Prevención para las incidencias más relevantes en los sistemas.
3. Análisis y administración de niveles de servicio, recomendaciones para los mismos, control de la entrega y seguimiento del servicio; administración de continuidad y disponibilidad del servicio; manejo de base del conocimiento para atención de problemas y manejo de incidente.
4. Mantener la confidencialidad sobre toda la información de ENSA a la que acceda durante el desarrollo del Contrato, para lo cual firmará un acuerdo de confidencialidad.
5. El proponente debe definir el modelo y metodología para la ejecución y evaluación del servicio solicitado.
6. El proveedor deberá presentar de manera resumida las características generales de la solución ofrecida, que cubra los requerimientos solicitados. Además de servicios que ofrezcan un valor agregado para la solución.
7. El Proponente deberá asignar para la administración y ejecución de los servicios del contrato, el recurso humano idóneo en cada una de las funcionalidades requeridas.

5. ACTIVIDADES DEL SERVICIO.

EL proveedor deberá cumplir y brindar todas las actividades detalladas en el documento Referencias Técnicas para el servicio de **Administración SAP Basis Netweaver, Administración de Sybase ASE / ORACLE y Administración de Sistema Operativo Suse Linux / Solaris**

6. RESPONSABILIDADES DE ENSA:

- a. Entrenamiento en el uso de herramientas especializadas de **ENSA**.
- b. Proveer los accesos VPN para la ejecución del servicio.
- c. Brindar un equipo en la red de ENSA para ejecución de trabajos remotos.

7. ESTABLECIMIENTO DE SLA:

- a. **EL PROVEEDOR** deberá establecer y presentar dentro de su propuesta las metodologías y mediciones que permitan establecer las priorizaciones, impactos y urgencias de las atenciones a brindar.

Valores de referencia para los acuerdos de nivel de servicio, normalmente requeridos para cubrir las actividades y/o requerimientos de administración servidores son:

Prioridad	Tiempo de Atención/Recepción	Tiempo de Solución/ Workaround
Baja	4 Horas	32 Horas
Media	4 Horas	16 Horas
Alta	1 Hora	4 Horas
Crítica	30 minutos	2 Horas

Penalizaciones: En caso de incumplimiento sobre los tiempos estipulados en los acuerdos de nivel de servicio, se estipulan los siguientes porcentajes de descuento sobre el valor de facturación mensual, para la fase de administración y operación del servicio:

	ANS ATENCIÓN/RECEPCIÓN		ANS SOLUCIÓN/WORKAROUND	
Tipo de Prioridad	# Casos/Eventos que no cumplen el tiempo ANS	% Descuento sobre el valor de factura mensual	# Casos/Eventos que no cumplen el tiempo ANS	% Descuento sobre el valor de factura mensual
Baja	>= 15	2,0%	>= 15	2,0%
Media	>= 5	2,0%	>= 5	2,0%
Alta	>= 3	2,5%	>= 3	2,5%
Crítica	>= 2	3,5%	>= 2	3,5%

8. PERSONAL.

Todos los proponentes deberán confirmar cuál es su esquema estándar de servicios a ofrecer, si el mismo contempla personal propio o tercerizado; ambas opciones serán válidas como parte de nuestro proceso de evaluación.

Por cualquiera de ambas opciones, el proveedor deberá garantizar la continuidad y niveles de servicio acordados.

Todos los proponentes deberán presentar actualizada la hoja de vida de personal de su base de datos, donde se deje constancia de la experiencia técnica de los mismos.

9. CONFIDENCIALIDAD.

Protección y administración de la información de acuerdos a los términos establecidos por **ENSA** en el cumplimiento de la protección de información propietaria de esta empresa.

10. CLIENTES DE REFERENCIA:

EL PROVEEDOR deberá presentar su listado de clientes de referencia, donde cada una de las empresas a mencionar pueda compartir la siguiente información:

EMPRESA	PERIODO	CONTACTO	TELEFONO	DESCRIPCION DEL SERVICIO
				Se brindó el servicio Basis Netweaver y contemplaba lo siguiente: - Administración de SAP CRM, SAP PI - Administración de Base de Datos Sybase ASE. - Administración de SO Linux

Donde:

- **Empresa**, nombre comercial de la empresa de referencia.
- **Periodo**, Fecha de Inicio y Finalización del Servicio.
- **Contacto y Teléfono**, para validación de la referencia del servicio.
- **Descripción del servicio**, información general y/o alcance del servicio ofrecido, número aproximado de servidores y/o procesos que conformaba el soporte ofrecido. Cualquier información adicional será valorada en la evaluación.

13. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

Los proponentes deberán presentar de una manera resumida las características generales de la solución ofrecida, que cubra los requerimientos solicitados. Además de servicios que ofrezcan un valor agregado para la solución.