

| Fecha | Rev. | Modificación | Solicitado por |
|---|------|-----------------------|----------------|
| CONDICIONES ESPECIALES | | | |
| Para Adquisición del Servicio Operador de Centro de Datos. | | | |
| Preparado por: | | Verificado por: | |
| Santiago Jácome | | | |
| Validado por: | | Fecha de Elaboración: | |
| | | 2 de Marzo de 2020 | |

1. PERIODO DE TRANSICIÓN:

Al personal de **EL PROVEEDOR** se vinculará con el personal actual, por un periodo de **quince (15) días**. En este periodo el personal de **EL PROVEEDOR** deberá aprender todas las características de las herramientas especializadas de **ENSA y del negocio**.

2. LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO:

El Proveedor, deberá brindar desde las oficinas de **ENSA el servicio de Operador de Cetro de Datos** de acuerdo con lo detallado en el Especificaciones Técnicas, cumpliendo con el horario establecido en el punto 9 de este capítulo. El proponente deberá indicar de forma clara en su propuesta la alternativa a utilizar.

3. SERVICIOS DE ADMINISTRACION DE SERVIDORES:

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**.

4. 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 Operador de Centros de Datos en la Gestión: de incidentes, problemas, peticiones, cambios y base de conocimiento.

5. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR:**5.1 SERVICIO DE OPERADOR DE CENTRO DE DATOS**

- a. Seguir las tareas del checklist que hayan sido acordadas entre **ENSA** y **EL PROVEEDOR** para la ejecución de las transacciones y procesos.
- b. Ejecución de transacciones por lotes de manera diaria, semanal o mensual (Backup, Verificación archivos de recaudación, amortización de Pagos, generación y pase de archivos).
- c. Revisión de resultado de los procesos.
- d. Corrección de procesos que hayan presentado problema.
- e. Verificación de Espacio en Disco.
- f. Revisión de bitácoras de eventos.
- g. Ejecución y seguimiento del proceso respaldos.
- h. Gestión de cintas.
 - i. Llenar formulario de rotación de acuerdo a lo indicado en las políticas de TI.
 - ii. Etiquetar de acuerdo con el proceso establecido en TI.
- iii. Gestionar solicitudes de cintas con el proveedor que brinda el almacenamiento de estas.
- i. Confeccionar informe diarios y mensuales de las operaciones realizadas.
- j. **El Proveedor** deberá comunicar de manera oportuna los problemas que impidan la ejecución de los procesos.

- k. Realizar copias de seguridad

5.2 GENERALES.

- a. Garantizar la continuidad del servicio en período de vacaciones, entrenamientos prolongados e incapacidades por más de **dos (2) horas** para el **Operador Centro de Datos**.
- b. Entrega mensual 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 todas las incidencias en los sistemas.
- c. 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.
- d. 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.
- e. El proponente debe definir el modelo y metodología para la ejecución y evaluación del servicio solicitado.
- f. 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.
- g. 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.

6. ACTIVIDADES DEL SERVICIO.

EL proveedor deberá cumplir y brindar todas las actividades detalladas en el documento Referencias Técnicas para el servicio de Operador Del Centro de Datos.

7. RESPONSABILIDADES DE ENSA:

- a. Entrenamiento en el uso de herramientas especializadas de **ENSA**
- b. Los computadores o equipos (PC's) a ser utilizados por el personal técnico ubicado físicamente en las instalaciones de ENSA, serán suministrados por ENSA; sin embargo, **EL PROVEEDOR** será responsable ante cualquier daño o perdida que presenten los equipos como resultado al uso que le brindará el personal de **EL PROVEEDOR**.

8. VIATICOS Y MOVILIZACIONES:

- a. **EL PROVEEDOR** deberá cubrir los gastos de viáticos y/o movilización del personal técnico, desde y hacia las diferentes sucursales de ENSA dentro de su área de concesión (Panamá y Colón).

9. UBICACIÓN Y HORARIO:

a. SERVICIO DE OPERADOR DE CENTRO DE DATOS.

El horario de prestación del servicio del operador, teniendo en cuenta el calendario de festivos Oficiales del país, será bajo el siguiente horario:

Lunes a viernes, de 06:00 p.m. a 01:00 a.m.

Sábados, de 05:00 p.m. a 9:00 p.m.

Domingo, en los cuáles haya cierre de mes.

10. 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 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:

| Tipo de Prioridad | ANS ATENCIÓN/RECEPCIÓN | | ANS SOLUCIÓN/WORKAROUND | |
|-------------------|--|---|--|---|
| | # 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% |

11. PERSONAL TECNICO.

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.

Se requiere de presentar la información respectiva bajo el siguiente formato:

12. CONFIDENCIALIDAD.

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

13. 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 | ALCANCE DEL SERVICIO | CONTACTO | TELEFONO |
|---------|----------------------|----------|----------|
| | | | |

Donde:

- **Empresa**, nombre comercial de la empresa de referencia.
- **Alcance 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.
- **Contacto y Teléfono**, para validación de la referencia del servicio.

14. 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.

El proponente, declara que ha leído, tiene conocimiento y por lo tanto acepta todas y cada una de las secciones contenidas en las presentes Condiciones Especiales y en señal de aceptación firma el presente documento.

En la ciudad de Panamá, a los _____ días del mes de _____ del 2020.

Proponente,
