

GERENCIA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA CONDICIONES ESPECIALES

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

1. LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO:

El Proponente, 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 con 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 **Proponente** 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 Proponente utilizará la herramienta de gestión de solicitudes e incidentes que actualmente se maneja en ENSA (Service Desk Plus ManageEngine) para realizar la documentación de los casos, atenciones y tiempo empleado para los mismos.

EL Proponente utilizará la herramienta de gestión de Acceso Remoto que actualmente Utiliza ENSA (Password Manager ManageEngine) para la Conectarse a los servidores de Ensa y poder ejecutar las tareas de mantenimiento y atenciones.

4. RESPONSABILIDADES DE EL PROPONENTE:

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 o durante cualquier situación de contingencia que afecta las instalaciones del Proponente. El proponente deberá incluir en su propuesta plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio que prestará
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 del servicio solicitado.
6. El Proponente 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. Tomar en cuenta que la operación es 24x7 y pueden presentarse incidentes fuera de hora, el proveedor debe presentar cuadros de escalamiento.

5. ACTIVIDADES DEL SERVICIO.

EL Proponente deberá cumplir y brindar todas las actividades detalladas en el documento **“Especificaciones 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 Acceso a la Herramienta de Gestión de Incidentes SDP
- d. Brindar acceso a la Herramienta PMP para la conexión remota a los servidores.
- e. Dado que el servicio será de manera **REMOTA, ENSA** proveerá el acceso al **VPN** el cual le permitirá al personal técnico la conexión de manera segura y eficiente a todas las aplicaciones de las cuales debe tener acceso para sus funciones.
- f. Se entiende que por ser un servicio Remoto puede ocurrir inconvenientes con la conectividad, pero de ocurrir de manera continua y que afecte la disponibilidad del servicio **EL PROVEEDOR** deberá informar de manera oportuna para poder garantizar el servicio según lo establecido.

7. ESTABLECIMIENTO DE SLA:

- a. **EL PROPONENTE** 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 las opciones, el Proponente deberá garantizar la continuidad y niveles de servicio acordados. Adicional el Proponente deberá presentar un Organigrama del Recurso asignado al Servicio que deberá ser entregado junto a la propuesta.

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 (Mínimo 2 para el Rol de Basis y Mínimo 2 Para el rol de Administrador de Sistema Operativo).

El recurso propuesto para la prestación de los servicios debe cumplir con el siguiente perfil:

Idoneidad mínima requerida del personal que prestará los Servicios de Administrador Basis Netweaver y Administrador de Sistemas Operativos.

Alcance	Formación básica	Experiencia laboral mínima requerida	Capacitación requerida
Administrador Basis (Mínimo 2)	Ingeniería o Licenciatura en Sistemas Informáticos o afines.	Mínimo 3 años de experiencia en instalación y administración de entornos SAP.	<ul style="list-style-type: none"> - SAP Basis Netweaver. - Sybase ASE / Oracle.
Administrador de Sistemas Operativos (Mínimo 2)	Ingeniería o Licenciatura en Sistemas Informáticos o afines.	Mínimo 3 años de experiencia en Administración de entornos Linux/Windows.	<ul style="list-style-type: none"> - Linux - Windows - Solaris

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 proponente debe presentar al menos 2 referencias de empresas donde esté o haya ejecutado trabajos similares siguiendo el formato presentado en el documento: "**Formulario para evaluación de referencias.docx**" que se adjunta en la licitación.

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.

14. DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA, a requerimiento de ENSA, se obliga a crear y mantener actualizado un plan de continuidad del negocio en cuyo alcance se contemple el requerimiento mínimo aceptable para lograr los objetivos globales del servicio objeto del Contrato, los cuales deben ser evaluables.

EL CONTRATISTA deberá cumplir con el desarrollo de este plan, el cual deberá contener los riesgos asociados al servicio que se presta, así como las medidas técnicas, humanas y organizaciones necesarias para garantizar la correcta ejecución del objeto contractual y la continuidad de las operaciones de EL CONTRATISTA, en caso de presentarse algún evento. Dicho plan debe contemplar a su vez, medidas de respaldo, plan de emergencia y de recuperación, a efectos de restaurar el objeto del Contrato frente a la ocurrencia de un evento imprevisto que pueda afectar la operación.

EL CONTRATISTA deberá asegurar la existencia de procesos que hayan sido desarrollados para gestionar los riesgos asociados al servicio objeto del presente Contrato y que dichos procesos estén correctamente implementados, así como definir el orden y los tiempos para la recuperación de actividades críticas que soportan los productos y servicios claves. En este sentido, EL CONTRATISTA se obliga a establecer esquemas de tiempo priorizados para reanudar operaciones que apoyan los servicios claves, en un nivel específico aceptable, tomando en consideración el tiempo en el cual los impactos, de no reanudar operaciones, se convertirían en inaceptables. Para tales efectos, EL CONTRATISTA deberá contar con procedimientos documentados para poder restablecer y retornar las actividades del negocio de medidas temporales creadas para soportar los requerimientos normales de la organización.

De igual manera, el plan de EL CONTRATISTA debe abarcar los recursos requeridos, las competencias humanas, toma de conciencia y comunicaciones con partes interesadas, así como requerimientos para la gestión, ya que EL CONTRATISTA reconoce que resulta de suma importancia que los intervinientes en la prestación del servicio entiendan su contribución al logro de su eficacia y las implicancias de no tener conformidad con sus requerimientos.

EL CONTRATISTA reconoce y acepta que ENSA se reserva el derecho de auditar los planes de contingencia y continuidad del negocio establecido para los servicios bajo contrato vigente.

15. FORMA DE PAGO.

Se establece que la forma de Pago comenzará a 30 días de adjudicarse el contrato y lo pagos se realizarán mensualmente contra factura fiscal entregada.

