

LICITACIÓN DE  
SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA  
TECNOLÓGICA



**BASES TÉCNICAS**

**Agosto 2018**

# 1. INTRODUCCION

FUNDACIÓN INTEGRAL, es una institución de derecho privado, perteneciente a la red de Fundaciones de la Presidencia de la República de Chile, cuyo objetivo es entregar Educación Parvularia gratuita a través de sus más de 1.200 Jardines Infantiles, extendidos en todas las regiones del país, para lo cual cuenta con más de 23.000 trabajadores a nivel nacional, quienes realizan sus funciones desde Casa Central en Santiago, desde las oficinas Regionales o directamente en los establecimientos educacionales mencionados.

FUNDACIÓN INTEGRAL requiere contratar un SERVICIO de Continuidad Operativa, que realice la asistencia técnica informática de Nivel 2, Soporte Reactivo a la plataforma Windows, Linux, Blade, Storage, Sistema de Monitoreo 7x24 y Gestión de Respaldos, esto a través herramientas que permiten soportar la gestión que la institución realiza.

En este contexto, FUNDACIÓN INTEGRAL busca un socio de negocio que logre interpretar sus necesidades en el ámbito del SERVICIO de Continuidad Operativa, satisfaciendo y afianzando, de manera integral, la profundización del modelo de gestión de Servicios que tiene actualmente, el cual se encuentra ya incorporado a la operación diaria y valorada satisfactoriamente por los usuarios.

Este modelo, debe estructurarse, en forma adecuada y complementaria, sobre las siguientes bases o escenarios principales:

- Estrategia del Servicio
- Diseño del Servicio
- Transición del Servicio.
- Operación del Servicio
- Mejora Continua

Todo ello soportado sobre una plataforma tecnológica ad hoc al SERVICIO.

La estrategia debe considerar la administración del portafolio y administración de la demanda de servicios para así dar solución a los elementos que motivan el contacto por el que los usuarios hacen uso del SERVICIO, dando soluciones inmediatas o escalando los casos, según corresponda.

El Diseño del Servicio debe considerar los siguientes aspectos: Niveles de Servicio, Gestión de Disponibilidad, Gestión de Capacidad, Gestión de Continuidad Operativa, Gestión de Seguridad de la Información, con el fin de soportar la demanda y entregar servicios acorde a las necesidades de Fundación Integra.

La Transición del Servicio debe considerar los siguientes aspectos: Planeación y Soporte a la transición, Gestión de Cambios, Gestión de liberaciones, Validación y Pruebas de los servicios.

La Operación del Servicio debe considerar los siguientes aspectos: Gestión de Requerimientos, Incidentes y Problemas, Gestión de accesos, Gestión de cumplimiento a solicitudes.

La Mejora Continua debe considerar un proceso de Mejora el cual permita debe considerar una sólida recopilación de antecedentes que, en combinación con variadas opciones de generación de informes, proporcione la perspectiva que se precisa para gestionar, en forma proactiva, el entorno asociado a las tareas propias del SERVICIO.

En forma paralela, este modelo de gestión debe procurar ceñirse estrictamente al presupuesto destinado por la organización a este SERVICIO.

Un SERVICIO de Continuidad Operativa, entonces, que aborde las necesidades dinámicas y crecientes en el ámbito del SERVICIO a los usuarios, en forma sustentable, moderna y eficiente.

## **2. ALCANCES DE LA PROPUESTA**

El SERVICIO de Continuidad Operativa requiere contar con servicios de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo para la plataforma de hardware HPE y Microsoft AD, Microsoft Exchange Microsoft SCOM Microsoft SQL, O365, Vmware vSphere, Linux RedHat y Administración full Backup Arcserve, transporte y tenencia de cintas. Adicionalmente debe satisfacer las necesidades de las contrapartes técnicas definidas por la institución que tomen contacto con el SERVICIO, sea en forma telefónica, vía correo electrónico u otra forma de contacto, cubriendo en todos los aspectos indicados en la propuesta, de igual manera, a todas ellas.

Actualmente, la operación, del Servicio de Continuidad Operativa lo realiza una empresa externa a la institución, que presta sus Servicios en dependencias ad hoc que FUNDACIÓN INTEGRA pone a disposición al interior de sus oficinas, ubicadas físicamente en la comuna de Santiago. La

institución, igualmente pone a disposición una plataforma telefónica, además de equipos computacionales con herramientas que permiten realizar soporte remotamente a todas las personas que se contactan con este SERVICIO.

Se busca que el SERVICIO sea dinámico y vivo. Se integre y comprenda los factores estratégicos de FUNDACIÓN INTEGRAL y de su entorno, de manera que actúe y responda en conformidad con los aspectos críticos y operacionales de la Fundación.

### **3. ESPECIFICACIONES GENERALES**

- 3.1. El SERVICIO requerido debe considerar y reunir las condiciones necesarias para asegurar la continuidad operativa de los servicios gestionados.
- 3.2. El proveedor debe entregar Soporte Preventivo a las plataformas e Infraestructura definida en el Anexo F de estas Bases.
- 3.3. El proveedor debe entregar soporte Reactivo a las plataformas esto a través de Apertura de Tickets mediante herramienta que permita gestionar casos, atención de incidencias que permitan mantener la continuidad Operativa.
- 3.4. El proveedor debe proporcionar un sistema de monitoreo de Infraestructura en modalidad 7x24 para 1500 dispositivos, dentro de los cuales se pueda medir uptime, performance, experiencia de usuario, capacidad, disponibilidad entre otros.
- 3.5. El proveedor deberá gestionar los respaldos de información de la Institución a través de herramientas que permitan gestionar de forma efectiva y eficiente la información de la Institución.
- 3.6. El proveedor deberá proporcionar un Técnico Residente el cual debe contar con las competencias técnicas que garanticen la correcta forma y fondo en la atención de requerimientos de Nivel 2. Por lo que el proponente debe garantizar que los técnicos que prestarán Servicios, ejecutarán las tareas asignadas, con el profesionalismo y empatía necesaria para el trabajo que se les asignará.
- 3.7. Se requiere que el proveedor pueda demostrar que trabaja con metodologías y prácticas ITIL, Certificaciones en ArcServe, HPE (3PAR/Blade), Microsoft, Vmware, Linux.

- 3.8. Dado que la recopilación de antecedentes, como la interpretación de la información estadística, es vital para la adecuada respuesta a los usuarios, es imperioso contar con el registro de cada una de las actividades asociadas a cada intervención, por lo que el uso de la herramienta de registro y control que se utiliza para apoyar la gestión del soporte no es opcional y debe registrar toda actividad de soporte que se realice en el SERVICIO.
- 3.9. Debido a la naturaleza del SERVICIO, se requiere contemplar una visión de futuro. Es decir, no deben descuidarse todas aquellas características tecnológicas que soporten las posibilidades de aplicación y diseño que se puedan desarrollar para mejorar la eficiencia, dinámica, control y gestión sobre los procesos de SERVICIO a los usuarios. Esta visión de futuro debe estar inmersa en el SERVICIO suministrado, de modo que la tecnología vaya acompañando las dinámicas propias de la institución, acompañando y facilitando la evolución y crecimiento de los usuarios.

## **4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Debido a que actualmente FUNDACIÓN INTEGRAL cuenta con un SERVICIO externalizado de Continuidad Operativa, existe claridad en cuanto al número de personas que se requiere para el correcto funcionamiento del SERVICIO, el que debe ser de 7, de entre las cuales 1 debe, junto con dar soporte, coordinar las actividades de los ingenieros y ser el nexo entre FUNDACIÓN INTEGRAL y las personas que pertenecen al SERVICIO, cumpliendo así con lo establecido en el marco regulatorio de trabajos tercerizados.

El perfil de formación académica de las personas que deberán prestar el SERVICIO es como mínimo de Ingenieros en Informática o telecomunicaciones u otro afín. Con conocimientos de trabajo bajo estándar ITL y una experiencia comprobada en Servicios similares de por lo menos 5 años.

El horario en que se prestarán los Servicios es de Lunes a Domingo en Modalidad 7x24, esto a fin de satisfacer necesidades de soporte propias de FUNDACIÓN INTEGRAL

Todo trabajo extraordinario se deberá acordar y planificar con el proveedor previamente a fin de buscar su correspondiente compensación en caso de que se requiera.

Debido a la naturaleza del SERVICIO se deberá asegurar, por parte del proveedor, la provisión de reemplazos ante la ausencia, por vacaciones, licencias médicas, permisos legales, etc., de alguno de los técnicos titulares por personas de competencias técnicas similares a las de quien reemplaza.

Toda ausencia de técnicos, no acordada previamente, por escrito, con el Jefe de Infraestructura Tecnológica de FUNDACIÓN INTEGRÁ, ameritará un descuento en la tarifa mensual del SERVICIO, correspondiente las horas de Servicios no prestados.

Atendiendo, igualmente, a la naturaleza del trabajo se hace imprescindible el resguardo garantizado de la información que se deberá manejar con la finalidad de realizar las funciones designadas, lo que deberá quedar reflejado en el contrato entre las partes y a su vez el proveedor deberá documentarlo contractualmente con los técnicos del SERVICIO.

FUNDACIÓN INTEGRÁ, tiene la prerrogativa de solicitar cambio de personas en el SERVICIO en atención a criterios que el área de Arquitectura y Operaciones maneje, dado que existen situaciones que pueden afectar directamente el SERVICIO.

#### **4.1. DE LAS LABORES ESPECÍFICAS.**

Soporte Operacional de todas las actividades que son necesarias para el apoyo efectivo y eficiente de los procesos operacionales según plataformas mencionadas en anexo G en modalidad 7x24 (Diseño, Transición, Operación y Mejora continua del Servicio).

Configuración de entorno FC SAN y actualizaciones de Zonas en switch FC en entornos bajo infraestructura Blade e infraestructura SAN switch FC.

Mantenimiento de las configuraciones en entornos de alta disponibilidad y entornos multipath Ethernet. Realizar mantenimiento a través de la instalación de Services pack y actualización del enclosure y servidores vecinos al último Firmware disponible de la marca.

Servicio continuo de monitoreo 7x24 (NOC) proactivo de la infraestructura del cliente (detección proactiva del 99,9% de los incidentes de la infraestructura). Servicio con atención 24x7 y notificación de incidentes en menos de 15 minutos el 95% de los casos.

Contar con herramienta de gestión de tickets para la apertura de casos en modalidad 7x24. El horario del servicio de la "Mesa de Ayuda" será en la modalidad "7x24" incluidos feriados y festivos.

Escalamiento de casos a las marcas (HP, ArcServe, Vmware, Red Hat, Microsoft).

Sistema de Gestión de Respaldos que cuente con los siguientes servicios:

- Ingeniero o técnico (debidamente certificado por la marca Arcserve, se deben incluir certificados), encargado de la manipulación física del sistema respaldo, montar, colocar, sacar cintas e intervenir la unidad en forma presencial
- Ingeniero o técnico no puede ser el mismo que el residente, el cual debe tener sólo esta función.
- Encargado remoto o local de atender los requerimientos de respaldo establecidos.
- Corroborar el estado de los procesos de ejecución de respaldos.
- Restauración de los respaldos requeridos, a través de mesa de ayuda
- Almacenaje de las cintas en lugar resguardado y apto para el almacenaje. (empresa externa certificada para la tenencia de cintas) cintas aproximadas almacenadas 150 unidades.
- Transporte de las cintas a un al lugar de almacenaje.

NOTA: las licencias de UDP Arcserve de respaldo son provistas por fundación Integra, el total de casos actual de recuperación es de 30 incidentes máximo mensual.

Informe de Gestión con métricas de Clasificación de canal de Ingreso de Ticket, Clasificación por especialistas, Clasificación por niveles, Clasificación por estados.

Garantizar por medio de la resolución de incidencias la operatividad de todas las herramientas tecnológicas necesarias para el normal desempeño de las funciones de los usuarios.

Garantizar que se cumplan los procedimientos y protocolos en el desempeño de sus tareas diarias.

Ejecutar y apoyar la implementación de Proyectos Tecnológicos definidos desde las contrapartes definidas para estos efectos.

### **Comunicación Efectiva**

1. Da y acepta retro-información en las tareas y actividades a su jefatura y equipo de trabajo.
2. Tiene una actitud asertiva en su comunicación horizontal y vertical.

3. Establece coordinaciones fluidas y efectivas dentro de su equipo y con canales de escalamiento.

### **Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación**

1. Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de sus funciones.
2. Establece coordinaciones efectivas utilizando tecnologías de comunicación.
3. Busca, analiza y organiza información en vista del cumplimiento de las tareas encomendadas.
4. Propicia entre sus pares el desarrollo de buenas prácticas de trabajo basadas en el uso de las tecnologías.
5. Busca, acepta y participa en toda instancia de capacitación y/o autocapacitación que permite mejorar el SERVICIO a sus usuarios.

### **Orientación al Cliente.**

1. Conoce las necesidades de FUNDACIÓN INTEGRAL y sus usuarios.
2. Busca los medios para satisfacer las necesidades técnicas del cliente.
3. Cumple con los estándares de procesos, satisfaciendo los criterios de calidad en la resolución de las necesidades técnicas de sus usuarios.
4. Obtiene y registra información que retroalimente el SERVICIO entregado a los usuarios, con el fin de mejorarlo continuamente.

## **4.2. DE LOS NIVELES DE SERVICIO**

Los niveles de SERVICIO deben ser extensibles a todos los trabajos asociados a los casos que son recibidos en el SERVICIO de Continuidad Operativa, los cuales deben ser resguardados por los Ingenieros del SERVICIO:

### 4.2.1.1. En caso de Incidentes

- SLA de Atención: Menos de 2 horas
- SLA de Solución: Menos de 4 horas

### 4.2.1.2. En caso de requerimientos



- SLA de Solución: 8 horas

NOTA: el total de casos mensual de requerimientos es de menos de 500 ticket, con un 90% de ellos en horario normal, mantenciones y soporte proactivo 90% fuera de horario.

## **5. PRESENTACIÓN DE PROPUESTA TÉCNICA**

La propuesta técnica, debe contener e individualizar, como mínimo, lo siguiente:

### **5.1. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN Y SERVICIO**

El proveedor debe detallar las características generales de la solución dando respuesta específica a los requerimientos expuestos en este documento (especificaciones generales y técnicas). Lo cual debe estar detallado en el Anexo B.

### **5.2. PLAN DE TRABAJO**

El proponente debe presentar, con la propuesta, un cronograma o plan de trabajo en el cual describa los procesos/actividades requeridas para alcanzar tomar el control del SERVICIO de Continuidad Operativa teniendo en cuenta que el SERVICIO no debe verse afectado por el cambio de proveedor.

Se debe ser específico en el plan de trabajo para la transición y toma de control. Lo cual debe estar detallado en el Anexo B.

### **5.3. VALOR AGREGADO QUE APORTARÁ LA SOLUCIÓN**

Se debe indicar, claramente, aquellas soluciones, Servicios o características de la solución que sean un valor agregado o un aporte diferenciador de la propuesta. No debe faltar:

5.3.1. Indicar si cuenta con iniciativas concretas y plan de capacitación al personal que operará el SERVICIO (Anexo C).

5.3.2. Indicar si cuenta con plan de compensaciones a los Ingenieros, como son, vales de colación, aguinaldos, bono por vacaciones, etc.

5.3.3. Ciclo de mejoramiento continuo del SERVICIO.

#### **5.4. REFERENCIAS DEL PROVEEDOR.**

Al momento de presentar su propuesta, el proveedor debe indicar a lo menos tres clientes en los que tenga implementada solución similar a la que se solicita, donde en forma excluyente por lo menos uno de ellos maneje cantidad de usuarios similares a los que se indicaron en la introducción (más de 2500 usuarios), incluyendo el nombre y datos de contacto de la persona que es la contraparte a nivel de cliente, esto con el fin de que FUNDACIÓN INTEGRAL pueda indagar sobre la calidad del SERVICIO que entrega el proveedor a sus clientes. **Anexo A.**

### **6. PROPUESTA ECONÓMICA**

La propuesta económica debe ser presentada de acuerdo al **Anexo E.**

Cualquiera condición o alcance adicional a lo solicitado, debe ser claramente expuesto en las observaciones.

### **7. CONDICIONES NECESARIAS PARA PODER PRESENTAR OFERTAS**

Podrán participar presentando ofertas para la adjudicación del SERVICIO, cualquier empresa legalmente constituida en Chile.

**De no estar completa toda la información solicitada en el anexo D, o no incluir las referencias de la forma en que está estipulada en el punto 5.4 de este documento incluidos sus Anexos, se eliminará la oferta del proceso de evaluación.**

### **8. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

Toda oferta recibida que cumpla con la integridad de lo requerido para participar de esta licitación, lo cual ha sido expresado en este documento serán evaluadas, según los criterios que se indican en las bases administrativas de esta licitación.