Propuesta Servicio de Soporte Municipio de Medellín

Presentado por ITAC S.A.

Número de Propuesta: ITAC-941-4

23 de Septiembre de 2022

La información contenida en esta propuesta es propiedad de ITAC. Se provee con la condición de que esta información será mantenida como confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito en su totalidad o parcialmente, sin previo permiso escrito de ITAC.

Avda 19 No. 120-71 Oficina 501 | Bogotá - Colombia
PBX (+601) 744-ITAC / 744-4822
itac.co | info@itac.co

Bogotá, 23 de Septiembre de 2022

Señor(es)
SUMINISTROS Y SERVICIOS
Oficina 708
Centro Administrativo Municipal "La Alpujarra" C.A.M.

Apreciado(s) Señor(es):

ITAC S.A. Presenta la cotización para la renovación del servicio de soporte y derecho a actualizaciones de la licencia de ITAC SecureFile® MFT por doce meses (12) meses.

Cualquier duda o inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,



JAVIER HUMBERTO GALINDO ORTEGÓN
C.C 79.793.227 de Bogotá
ITAC, IT APPLICATIONS CONSULTING S.A
NIT. 830.137.539 - 8

1. Descripción

Servicio de soporte y derecho a actualizaciones de la licencia de ITAC SecureFile® MFT por doce meses (12) meses.

2. Condiciones para la prestación del servicio

- Acceso al ambiente en forma controlada de acuerdo a las políticas de la organización cuando sea requerido por el servicio de soporte

- Acceso a los recursos de las aplicaciones solicitadas por el consultor cuando sea indispensable para la ejecución del servicio.

- La programación del servicio de actualizaciones será realizada en mutuo acuerdo entre el cliente e ITAC, con base en la disponibilidad de las personas requeridas para la prestación del servicio por las dos partes.

3. Metodología

Medios de Contacto

- **Telefónico:** El número telefónico para la atención del servicio de soporte es (+57) 601 744-ITAC (4822) Opción 3, numero celular para la línea de Soporte es 320 267 1164

- **Correo electrónico:** El correo electrónico para reportar casos de soporte es: soporte@itac.co

- **Portal de soporte:** La url para el registro de tickets en línea de ITAC,es: http://soporte.itac.co. Los datos de usuario y contraseña para acceso al sistema de soporte serán enviados vía email.

Información Necesaria para solicitar Servicio de Soporte

Para iniciar con el proceso de soporte es necesario tener la siguiente información:

- Información detallada de los ambientes (Desarrollo, Calidad, Producción) en los que se encuentra montada la aplicación esto incluye direcciones y puertos de acceso, usuarios sistema operativo, rutas de acceso de los componentes, comandos de inicialización, información de consolas de administración y usuarios de prueba del producto.

- Información de versiones de cada uno de los componentes del producto y si tienen parches aplicados.

- Información de contacto de las personas encargadas del soporte del lado del cliente, si es posible incluir un organigrama de las personas de contacto en la organización. Dentro de la información de contacto se recomienda incluir:

  - **Nombres y apellidos**
  - **Teléfono**
  - **Número de Extensión**
  - **Correo electrónico**
  - **Cargo**
  - **Ciudad y Dirección**

Información de acceso remoto si está disponible por parte de la organización para acceso a los sistemas a los que se dará soporte.

Recomendaciones

Con el fin de mejorar el proceso de solución de los casos de soporte, se deben tener en cuenta los siguientes escenarios en la resolución de los casos de soporte:

Avda 19 No. 120-71 Oficina 501 | Bogotá - Colombia
PBX (+601) 744-ITAC / 744-4822
itac.co | info@itac.co

1. Cuando se dé una respuesta, posible solución o ajuste al caso, si pasan 3 días laborales sin respuesta por parte del cliente, se enviará un correo solicitando el cierre del caso, o bien una fecha estimada para generar una respuesta por parte del cliente.

2. Si pasan 3 días laborables y no se ha recibido una respuesta del estado del problema se enviará un correo informando que se va a cerrar el caso y solicitando que se realicen comentarios si la solución fue exitosa o bien una fecha estimada de revisión por parte del cliente de la solución sugerida.

3. Si pasan 3 días laborales más sin respuesta, se cierra el caso porque el cliente lo ha abandonado. Se responderá al cliente con un correo electrónico informando que han transcurrido 9 días laborales sin recibir respuesta sobre la solución o bien una fecha estimada de revisión, razón por la cual el caso se cierra, pero si en el futuro se hace una revisión y el inconveniente persiste, se puede abrir un nuevo caso de soporte citando el número anterior del caso para que la gestión sea encadenada como una retoma del caso.

4. Si el cliente responde que no tiene una fecha estimada de revisión, y pasan los 9 días sin el envío de una fecha concreta, se envía el mismo correo del caso 3, explicando que puede retomar el caso de soporte en cualquier momento haciendo la apertura de uno nuevo y citando el número del caso cerrado.

Para dar una solución efectiva a los casos de soporte se recomienda el envío de la mayor cantidad de información relevante acerca del problema que se está presentando, esto incluye:

- Descripción del escenario en que se presenta el problema, si es posible describir cada uno de los pasos que se deben completar para llegar al problema agregando imágenes o videos.

- Información de logs de aplicación, servidores de aplicaciones, base de datos, sistema operativo o cualquier componente que interactúe con el producto al que se le está dando soporte.

- Descripción de modificaciones que se hayan realizado a la aplicación o componentes de la solución, con el fin de diagnosticar mejor el problema.

- Si la revisión del problema implica reproducir de forma parcial o total el ambiente de ejecución, se recomienda el envío de toda la información necesaria para armar un ambiente de pruebas controladas.
  Toda la información acerca del problema que se esté presentando con la aplicación debe ser enviada al correo de soporte de ITAC soporte@itac.co.

4. Fecha de Inicio

02 de diciembre de 2022

6. Valor

Relación productos/servicios cotizados:

PRODUCTO/ SERVICIO	CANTIDAD	PRECIO COP($)
Servicio de soporte y derecho a actualizaciones por (12) doce meses sobre los componentes del producto ITAC SecureFile® MFT	12 meses	$49.414.911
IVA	19%	$9.388.833
TOTAL		**$58.803.744**

7. Entregables

Servicio de soporte durante (12) doce meses.

8. Forma de Pago

- Se factura el 100 % al inicio del proyecto.
- Pago a 30 días.

9. Validez de la Oferta

Esta oferta es válida 60 días.

10. Condiciones Técnicas

10.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

ITAC, IT Applications Consulting S.A cumple y acepta las siguientes especificaciones:

La solución cumple con:

10.1.1 SOFTWARE:

- La solución deberá actualizar las licencias y dar soporte a la herramienta utilizada por el Municipio de Medellín por el término de un año a partir de la fecha del acta de inicio.
- Migración a nuevas versiones estables de la herramienta.
- Actualizaciones de software según el licenciamiento adquirido teniendo en cuenta servidores y host que van a utilizar la herramienta; así mismo incluyendo su familia de productos que complementen la herramienta.
- La herramienta debe ser escalable en sus funcionalidades, es decir extensión de herramienta y/o funcionalidades vía activación de casilla.
- El licenciamiento debe comenzar a correr a partir de la firma del acta de inicio sin que esta fecha supere la vigencia del año en curso.
- Permitir la administración mínimo GUI (del inglés graphical user interface).
- Permitir Administración por usuarios del directorio activo.

Avda 19 No. 120-71 Oficina 501 | Bogotá - Colombia
PBX (+601) 744-ITAC / 744-4822
itac.co | info@itac.co

- Soportar envío syslog a un SIEM (Security Information and Event Management).
- Notificar los eventos en tiempo real.
- Soportar la transferencia de ficheros orientadas a eventos programados.
- Estar en capacidad de ejecutar acciones en respuesta a la recepción de correos electrónicos específicos
- Ser compatible con Windows (2008 / 2008 R2 / 2012 / 7/8/10) en versiones de 32 y 64 Bits, HP-UX Risc e Itanium, AIX (6.X, 7, 8), Linux en versiones de 32 y 64 Bits, AS400.
- Soportar el software al Gateway en la DMZ (por su traducción del inglés, Demilitarized Zone) para soportar conexiones externas.

- Permitir la generación de backups independientes de datos y configuración, con su respectiva restauración.
- Conservar la trazabilidad: La solución deberá identificar individualmente a los usuarios finales, fecha y hora de transacción, así como las actividades que estos realicen.

- Permitir algoritmos asimétricos mínimo OpenPGP código abierto basado en el método de cifrado PGP, Pretty Good Privacy por sus siglas en inglés. o PGP Pretty Good Privacy.
- Permitir algoritmos simétricos: AES Audio Engineering Society, 3DES estandar de cifrado triple de datos, RC2 Código de Ron 2, RC4 River Cipher 4 o Ron's Code 4, BLOWFISH.
- Incluir funciones Hash o de integridad MD5 (Message Digest 5) o SHA (algoritmo de hash seguro), (SHA1, SHA 256, SHA384 SHA512, MD5, etc.).
- Servidores SFTP (FTP/SSH), FTPS (FTP/SSL), SCP, HTTPS.
- La herramienta debe estar en capacidad de alertar mediante envío correos o sms.
- Permitir proceso automático de entrega (transmisión) de archivos vía SFTP/FTPS.
- Tener la capacidad de actuar como servidor SFTP y/o FTPS.
- Permitir la invocación de comandos (archivos. ejecutables, .bat, .sh, etc). Ejecución de scripts.
- Contemplar la restricción de operaciones basadas en tiempo, usuario, número de operaciones, entre otras.
- Permitir la comunicación vía Internet, VPN (en inglés, virtual private network), extranet e intranet.
- Proteger, gestionar y auditar la transferencia de ficheros.
- Automatizar el flujo de la información.
- Alojar archivos en buzones o carpetas seguras.
- Permitir el flujo de trabajo configurable para el manejo y el

direccionamiento flexible y dinámico de archivos.

- Facilitar la creación de canales de comunicaciones bidireccionales a través de Internet y de redes IP privadas.
- Ser compatible con IP versión 6.
- Permitir la integración con LDAP basada en roles.
- Permitir la creación de usuarios locales para terceros
- La herramienta debe poseer: Integración de múltiples sitios, Procesos B2B, Integración de aplicaciones A2A, Transferencia de archivos basada en portal, Comunicaciones ad-hoc entre personas.
- El producto no puede estar en End of Sale (El Fin de vida útil, más conocido por su término inglés End Of Life (EOL), es un término que se refiere a la caducidad de un producto de software. Es decir, es el momento en el cual un software deja de tener mantenimiento y soporte.) en los próximos tres (3) años.

10.1.2 SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN:

ITAC, IT Applications Consulting S.A cumple y acepta las siguientes especificaciones:

El proceso de instalación cuando exista alguna actualización deberán cumplir con:

- Hacer entrega de un plan de trabajo y necesidades del contratista previo a la actualización y a la entrega del software.
- La Integración de la herramienta con la infraestructura disponible.
- Llevar a cabo la Realización y verificación de pruebas de integración.
- Realizar la Verificación y entrega del adecuado funcionamiento de los reportes y las alertas.
- Realizar la Conexión e integración con NAS al Server de SecureFile MFT.

10.1.3 SERVICIO DE SOPORTE:

ITAC, IT Applications Consulting S.A cumple y acepta las siguientes especificaciones:

Los planes de trabajo requeridos para los eventos en los que se requiera soporte deberán ser presentados para aprobación del supervisor designado con los siguientes pasos: el supervisor del contrato coloca un ticket a ITAC solicitando el Plan de Trabajo, ITAC responde enviando un documento con el Plan de Trabajo el cual debe contener: cada actividad que se va a realizar, el paso a seguir en dicha actividad, el responsable de la actividad, el tiempo que se demora en la actividad, el responsable de la actividad, fecha en la que se propone la actividad.

- No se pueden cerrar los requerimientos (Casos de Soporte – Tickets) sin previa autorización del supervisor designado, mientras estos se encuentren en estado abierto. Cuando el ticket quede en espera de información por parte del cliente, si no se recibe respuesta se cerrará después de seis (6) días hábiles, previa notificación por correo electrónico al usuario que abrió el incidente.
- El servicio de soporte y mantenimiento debe contar con el aval del supervisor designado mediante el cual se garantice que el personal que soportará y atenderá la plataforma está capacitado y es el adecuado.
- El servicio de soporte y mantenimiento para los incidentes reportados debe ser atendido según los acuerdos de niveles de servicio (ANS) descritos en este documento.
- En caso de que se requiera escalar un incidente o mejora al área de desarrollo del producto, se presentará una estimación de la posible fecha de liberación de versión en un plazo máximo de siete (7) días hábiles.
- El tiempo adicional al acordado en los Niveles de Servicio (ANS) definidos que se demore solucionando alguna falla o incidente que genere una interrupción en el funcionamiento de la plataforma por causas atribuibles al software, será revisado en conjunto **(Contratista y Supervisor)** para considerar compensaciones en tiempo sobre el vencimiento del soporte, es decir, la fecha de terminación del contrato **debe** ajustarse en proporción a los días que se tardaron en entregar la solución definitiva.

- Las actividades de actualización que se requieran se deberán programar en horarios previamente autorizados por el Distrito

Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín (horarios no laborales, es decir, lunes a viernes después de las 7pm y sábados y domingos todo el día) y estos serán desarrollados por el contratista, quien deberá entregar el plan de trabajo respectivo.

- La atención vía telefónica, correo electrónico, Soporte Remoto y/o chat por parte del fabricante deberá garantizarse con disponibilidad 5x8 de lunes a viernes, durante la vigencia del contrato.
- La atención del soporte a pesar de ser 5x8, debe haber un acompañamiento en actualizaciones y/o mejoras previamente acordadas con el proveedor, ya que esto no se puede realizar en horario laboral, sin costo para el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.
- Las actualizaciones de firmware realizadas por el fabricante durante el periodo del contrato deberán estar incluidas en la propuesta técnica y económica del contratista.
- Si la herramienta presenta algún inconveniente crítico (Caída total - Prioridad 1 (Critico) de los ANS) de la plataforma se debe prestar atención dedicada hasta que se entregue una solución al inconveniente.
- Las actividades de actualización que se requieran se deberán programar en horarios previamente autorizados por el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín horarios no laborales, (es decir, lunes a viernes después de las 7pm y sábados y domingos todo el día) y estos serán desarrollados por el contratista, quien deberá entregar el plan de trabajo respectivo.

10.1.4. GARANTÍA DE LA SOLUCIÓN:

ITAC, IT Applications Consulting S.A cumple y acepta las siguientes especificaciones:

- Garantía de un (1) año para el software a partir de la marcación electrónica de inicio en la plataforma Secop ii
- Permitir la instalación en servidores virtuales como plan de contingencia, sin tener que pagar un licenciamiento adicional, en caso de presentarse una falla que afecta el servicio indefinidamente.
- En caso de que se requiera restaurar a una versión anterior, de un backup tomado por la entidad, se realizará el acompañamiento a este proceso por parte del proveedor ITAC.

10.1.5. ENTREGABLES:

ITAC, IT Applications Consulting S.A cumple y acepta las siguientes especificaciones:
Todos los entregables deben ser suministrados al supervisor designado en forma digital

- Manuales de usuario, plazo ocho (8) días calendario a partir de la marcación electrónica de inicio en la plataforma Secop ii.
- Manuales y documentación actualizada de la última versión para la administración, configuración, parametrización e instalación de la solución implementada en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, plazo ocho (8) días calendario a partir de la marcación electrónica de inicio en la plataforma Secop ii.
- Plan de contingencia para la plataforma, plazo ocho (8) días calendario a partir de la marcación electrónica de inicio en la plataforma Secop ii.
- El contratista deberá suministrar datos de contacto para soporte y un instructivo de cómo generar los casos, plazo ocho (8) días calendario a partir de la marcación electrónica de inicio en la plataforma Secop ii. Para este punto cabe aclarar que si algún canal de comunicación para colocar un soporte cambia este documento debe ser actualizado inmediatamente durante la vigencia del contrato
- Diagramas de la plataforma y su integración con terceros de ser necesarios, plazo ocho (8) días calendario a partir de la marcación electrónica de inicio en la plataforma Secop ii.
- Diagramas de flujo del diseño del sistema, plazo ocho (8) días calendario a partir de la marcación electrónica de inicio en la plataforma Secop ii.
- Cronograma de servicio de soporte preventivo incluida en la solución, plazo ocho (8) días calendario a partir de la marcación electrónica de inicio en la plataforma Secop ii..

Nota: Todos los entregables y documentos generados en el marco del proyecto serán de propiedad del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín y deben ser entregados en español, al ser documentos traducidos de un idioma diferente al español se debe contar con previa aprobación de la traducción por parte del supervisor designado.

Avda 19 No. 120-71 Oficina 501 | Bogotá - Colombia
PBX (+601) 744-ITAC / 744-4822
itac.co | info@itac.co

10.1.6.ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS):

ITAC, IT Applications Consulting S.A cumple y acepta las siguientes especificaciones:

De acuerdo con su naturaleza, los incidentes de soporte se pueden clasificar como:

Críticos,

importantes,

Normales o menores;

por lo tanto, la atención será regida bajo las siguientes prioridades:

- **Prioridad 1 (Crítico):** La red está "caída" o el impacto sobre su operación es crítico. Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo, de acuerdo al nivel adquirido, para resolver la situación. Máximo una (1) hora después de reportado el incidente por alguno de los medios de comunicación, un ingeniero experto y certificado en tecnología debe comunicarse con el personal encargado de los equipos en cuestión de la Subsecretaría de Servicios de Tecnología de la Información del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, para otorgar la solución del problema, si el caso lo amerita debe ser escalado para que en el transcurso de las siguientes cuatro (4) horas a un ingeniero experto y certificado en esta tecnología otorgue solución del problema

- **Prioridad 2 (Importante):** La operación de los canales está severamente degradada o aspectos importantes de la operación del negocio se ven afectados negativamente por el desempeño inadecuado de estos. Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo durante las horas de oficina estándares para resolver esta situación. Máximo cuatro (4) horas después de reportado el incidente por alguno de los medios de comunicación, un ingeniero experto y certificado en tecnología debe comunicarse con el personal encargado de los equipos en cuestión de la Subsecretaría de Servicios de Tecnologia de la Información de la Información del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, para otorgar la solución del problema, si el caso lo amerita debe ser escalado para que en el transcurso de las siguientes veinticuatro (24) horas a un ingeniero experto y certificado en esta tecnología otorgue solución del problema.

- **Prioridad 3 (Normal):** El desempeño operativo de los canales está deteriorado, mientras que las operaciones del negocio funcionan normalmente. Las partes comprometen recursos durante las horas de oficina normales para restaurar el servicio a niveles satisfactorios. Máximo setenta y dos (72) horas después de reportado el incidente por alguno de los medios de comunicación, un ingeniero experto y certificado en la tecnología debe comunicarse con el personal encargado de los equipos en cuestión de la Subsecretaría de Servicios de Tecnología de la Información del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, para otorgar la solución del problema, si el caso lo amerita debe ser escalado para que en el transcurso de las siguientes noventa y seis (96) horas a un ingeniero experto y certificado en esta tecnología otorgue solución del problema.

- **Prioridad 4 (Menor):** Se requiere información o asistencia sobre las capacidades de los productos, o sobre Instalación o configuración. Las partes se comprometen a entregar recursos durante las horas de oficina normales para entregar la información o el soporte requerido. Máximo en noventa y seis (96) horas debe ser atendido y solucionado el requerimiento.

10.1.7.CANALES PARA EL SOPORTE TÉCNICO REQUERIDO POR EL MUNICIPIO DE MEDELLÍN:

ITAC, IT Applications Consulting S.A cumple y acepta las siguientes especificaciones:

Se debe desarrollar bajo los siguientes tipos de soporte dependiendo de su severidad:

- **Soporte a través de correo electrónico:** Respuesta a través de un buzón de correo electrónico de soporte informado con anticipación, y deberá ser atendido de acuerdo a la criticidad del problema, si el buzón es modificado, éste deberá ser informado con anterioridad al cambio.
- **Soporte telefónico:** Si el número telefónico o los números telefónicos informados cambian, estos deben ser especificados con anterioridad, y deberá ser atendido de acuerdo a la criticidad del problema.

- **Soporte remoto:** Para conectarse remotamente con la herramienta, deberá contar con previa autorización por parte del Líder de Infraestructura Informática, con el fin de garantizar la seguridad y control en el acceso.

10.1.8. OTRAS CONSIDERACIONES:

ITAC, IT Applications Consulting S.A cumple y acepta las siguientes especificaciones:

- Las actualizaciones que sean necesarias para garantizar el uso eficiente del software serán prestadas por el contratista bajo su responsabilidad tanto de informarlas como de su instalación ya sea remotamente o en sitio.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

1. Cumplir con el soporte técnico y mantenimiento del sistema y plataforma de transferencia segura de archivos de acuerdo a las especificaciones esenciales.
2. Atender los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato, en el tiempo de respuesta establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
3. El contratista deberá comunicar al supervisor del contrato sobre algún cambio en el esquema de licenciamiento y este no podrá afectar los compromisos económicos adquiridos. Así mismo, definir los planes de acción a implementar que se deriven de estos cambios.
4. Garantizar la prestación del servicio con las especificaciones de tipo técnico establecidas en todos los documentos que componen el estudio previo.
5. Aceptar y firmar el acuerdo de confidencialidad entregado por el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.
6. Cubrir las garantías pactadas en las especificaciones esenciales y en la oferta económica.

Avda 19 No. 120-71 Oficina 501 | Bogotá - Colombia
PBX (+601) 744-ITAC / 744-4822
itac.co | info@itac.co