ASSIST

Bolsa de Horas para la Solución de Seguridad IBM de la JEP

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

FABRICAMOS SOLUCIONES
TECNOLÓGICAS
QUE IMPACTAN POSITIVAMENTE
LOS NEGOCIOS DE
NUESTROS CLIENTES

Bogotá, 16 de junio de 2023

Términos de Confidencialidad

Este documento es resultado de un trabajo comercial y técnico realizado exclusivamente para la JEP, por esta razón, el contenido del documento no podrá ser revelado por la JEP a ningún tercero, ni los conceptos originales desarrollados por **Assist Consultores de Sistemas S.A.** podrán ser utilizados con fines comerciales.

Este documento es propiedad de **Assist Consultores de Sistemas S.A.**, el contenido se considera de carácter confidencial y el propósito de manejo de su información es para su evaluación, cualquier información aquí contenida no puede ser revelada total o parcialmente bajo ninguna forma a otra persona natural o jurídica, ajena a la JEP sin previa autorización escrita de **Assist Consultores de Sistemas S.A.**

CONTENIDO

1 OBJETIVO 5
2 ALCANCE 5
2.1 Alcance detallado 5
2.2 Solicitud de servicio 6
3 PROPUESTA ECONÓMICA 9
3.1 Opción 100 horas 9
3.2 Opción 50 horas 9
3.3 Opción 200 horas 9
4 TÉRMINOS Y CONDICIONES 10
4.1 Forma de Pago 10
4.2 Consideraciones Comerciales 10

CARTA DE PRESENTACIÓN

Bogotá, 16 de junio de 2023

Señora
Yurani González Cruz
Oficial de Seguridad de la Información
Dirección de Tecnologías de la Información
JEP
Ciudad

Referencia: Bolsa de Horas para la Solución de Seguridad IBM de la JEP

Estimada Yurani González:

Assist Consultores de Sistemas S.A., presenta a su consideración y evaluación nuestra oferta para brindar servicio descrito en la referencia.

Para soportar nuestra oferta contamos con la experiencia, así como con los consultores que están debidamente capacitados y certificados para la ejecución de las labores requeridas.

Agradecemos, de antemano la oportunidad de poder ofrecer nuestros servicios y/o productos y quedamos a disposición para aclarar cualquier inquietud que se presente durante el análisis de nuestra propuesta.

Cordialmente,

Luis Fernando Caicedo H.
Presiente
Assist Consultores de Sistemas S.A.
lcaicedo@assist.com.co

1 OBJETIVO

El objetivo es proveer servicio de soporte especializado del sistema de gestión de accesos e identidades IGA - IBM de la JEP.

2 ALCANCE

Se entregará a la JEP, una bolsa de horas para el soporte especializado para el sistema de Gestión de Identidades y Accesos IGA - IBM, sistema que comprende los siguientes componentes:

- IBM Security Verify Governance Enterprise.
- IBM Security Access Manager Virtual Enterprise.
- IBM Security Secret Server for Privileged.

2.1 Alcance detallado

El servicio comprende:

- Desarrollo de actividades de integración de las soluciones tecnológicas de la JEP que pasen por el Sistema de Gestión de Accesos e Identidades IGA – IBM, incluye ajustes o modificaciones necesarias para el mejoramiento, la optimización, solución de deficiencias e incidentes para el correcto funcionamiento de acuerdo con la solicitud realizada por la JEP.
- Soporte remoto o en sitio de acuerdo con lo que indique la JEP para los componentes mencionados anteriormente.
- Soporte en la instalación de nuevas versiones (más recientes), releases o parches de la solución de seguridad que el fabricante IBM disponga.
- Apoyo en la ejecución de capacitaciones técnicas del sistema.
- Soporte y asesoría en la creación de perfiles y políticas de administración.
- Soporte y asesoría en mejores prácticas.
- Soporte y gestión ante el fabricante de los casos técnicos, incidentes de tipo preventivo correctivo que requieran soporte directo de IBM para garantizar el correcto funcionamiento de los componentes mencionados.
- Dar respuesta oportuna en cuanto a la gestión de Incidentes, peticiones o problemas que se presenten con el servicio.

2.2 Solicitud de servicio

El área de soporte recepciona la solicitud realizada por el cliente con el registro de incidentes o requerimientos en la plataforma y analiza el modo en el que debe dar respuesta a la petición realizada. Como resultado del análisis de la solicitud se acuerda con el cliente el método más óptimo para asegurar la correcta resolución de la petición.

El área de soporte recepciona la solicitud de tarea realizada por el cliente con el registro de incidentes o requerimientos en:

- Plataforma

https://portalassist.atlassian.net/servicedesk/customer/portals

- Correo electrónico: soporte@assist.com.co
- Teléfono 6014322360 EXT 312

La forma estándar para dar respuesta al servicio de soporte es mediante los siguientes planteamientos

1. Asistencia telefónica. Se trata de un servicio de consultas donde, ya sea vía e-mail a la cuenta genérica del departamento, o bien mediante asistencia telefónica se intenta dar respuesta a las necesidades del cliente, indicando una serie de instrucciones para que el cliente pueda ejecutarlas en sus sistemas.
2. Asistencia vía conexión remota. Cuando la asistencia telefónica no haya permitido resolver la solicitud o el cliente estime oportuno utilizar este tipo de servicio, los consultores de soporte se conectarán a las instalaciones del cliente, bajo un estricto control de confidencialidad, para poder resolver la tarea sin tener que incurrir en tiempos de desplazamiento.

El soporte al servicio se preocupa de todos los aspectos que garanticen la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio prestado al usuario en su nivel inicial (Assist).

Cómo reportar sus incidentes

Para una ejecución oportuna de la solución de los incidentes o requerimientos, es necesario que la información incluida en el momento de la creación del ticket sea lo más concisa y más completa posible, para ellos se hace necesario que se adjunten las pruebas y validaciones correspondientes realizadas.

Revisiones Preliminares

Identifique el síntoma presentado por el servicio.

Revise los equipos que soportan el servicio, para determinar si la falla obedece al mal funcionamiento de los equipos que soportan la solución.

Recolecte mensajes de error o advertencia.

Datos Requeridos

Para poder cumplir con sus expectativas necesitamos que cuando se presente la(s) falla(s) en el servicio, el reporte sea inmediato (el tiempo que le puede tomar diagnosticando sus dispositivos también lo podemos utilizar diagnosticando los nuestros), teniendo clara la siguiente información que será solicitada por nuestro Ingeniero de Soporte Corporativo:

Nombre del Contacto / Número telefónico
Servicio objeto del Incidente
Resumen Problema reportado
Especificación del Impacto del Incidente

Niveles de prioridad de soporte

Clasificación de Prioridades

Un **Incidente** es cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar una interrupción o una reducción en la calidad del mismo.

Un **Incidente Mayor** es la categoría más alta de impacto para un incidente, un incidente grave tiene como consecuencia una interrupción importante del negocio. Afecta de manera crítica la operación de su negocio. El lugar donde se presente la falla determinara si el incidente es mayor o no, si la falla reportada cumple alguna de las siguientes condiciones el incidente será calificado como un “incidente mayor” y tendrá una prioridad 1:

- La caída del servicio afecta toda la compañía, o todo el negocio del cliente
- Las sedes remotas no tienen conectividad con la sede principal o con el servidor de aplicación critica en la operación de la compañía.

La prioridad asignada por Assist a cada falla reportada, se define de acuerdo con la urgencia y su impacto sobre el servicio. Esta prioridad será definida por nuestro Ingeniero de Soporte Corporativo con base en la información suministrada sobre el incidente.

El **Impacto** determina la importancia del incidente dependiendo de cómo éste afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados.

Se definen tres niveles de prioridad para la gestión de incidentes:
Nivel de **Prioridad baja**: 24 horas

Nivel de **Prioridad media**: 12 horas
Nivel de **Prioridad alta**: 4 horas

Estos niveles de prioridad de atención serán validados y negociados de acuerdo a las necesidades de BAC Latam, estos serán acordados de acuerdo a la criticidad de los servicios.

Horarios de prestación del servicio
Se define el horario para brindar atención a las solicitudes reportadas.

Horario de oficina:
Aplica de lunes a viernes (Sin incluir festivos) de 08:00 a.m. a 06:00 p.m, en este horario, se atienden los tres niveles de prioridad (Baja, Media y Alta). Los casos que no puedan ser atendidos en el horario anterior se programarán para el siguiente día hábil, según el nivel de prioridad.

Horario fuera de oficina:
Aplican de lunes a viernes de 6:01 PM a 7:59 AM. o para los sábados, Domingos y festivos en Costa Rica, en este horario sólo se atenderá servicios programados por solicitud o con la autorización del cliente, se debe programar con 48 horas de anticipación y dependerá de la disponibilidad del personal asignado al proyecto por parte de Assist.

Gestión de Incidentes
El objetivo principal es restablecer rápidamente el funcionamiento normal del servicio luego de la presencia de una interrupción, minimizando el impacto adverso en los procesos de negocio del cliente, asegurando la más alta calidad cumpliendo con la disponibilidad según lo acordado con los clientes y usuarios en los Acuerdos de Niveles de Servicio.
La gestión de incidentes no se debe confundir con la gestión de problemas, pues a diferencia de esta última, no se preocupa de encontrar y analizar las causas subyacentes a un determinado incidente sino exclusivamente a restaurar el servicio.

3 PROPUESTA ECONÓMICA

Presentamos a continuación para su consideración el siguiente valor de soporte:

3.1 Opción 100 horas

Descripción	Item	Cantidad	Valor Unitario sin IVA	Valor Total sin IVA
Bolsa de Horas	Bolsa de Horas (Soporte local)	100	$ 450.000	$ 45.000.000
			Costo Total sin IVA	$ 45.000.000
			IVA	$ 8.550.000
			Costo Total Incluido IVA	$ 53.550.000

3.2 Opción 50 horas

Descripción	Item	Cantidad	Valor Unitario sin IVA	Valor Total sin IVA
Bolsa de Horas	Bolsa de Horas (Soporte local)	50	$ 450.000	$ 22.500.000
			Costo Total sin IVA	$ 22.500.000
			IVA	$ 4.275.000
			Costo Total Incluido IVA	$ 26.775.000

3.3 Opción 200 horas

Descripción	Item	Cantidad	Valor Unitario sin IVA	Valor Total sin IVA
Bolsa de Horas	Bolsa de Horas (Soporte local)	200	$ 450.000	$ 90.000.000
			Costo Total sin IVA	$ 90.000.000
			IVA	$ 17.100.000
			Costo Total Incluido IVA	$ 107.100.000

Los anteriores precios no incluyen gastos de transporte, manutención o alojamiento en ciudades diferentes a Bogotá.

4 TÉRMINOS Y CONDICIONES

4.1 Forma de Pago

- Los precios descritos anteriormente, se encuentran expresados en pesos colombianos, y **NO incluyen impuestos ni el valor de IVA.**
- Las facturas deberán ser pagadas en un plazo máximo de 30 días calendario.
- La oferta económica tiene una validez de 45 días.

4.2 Consideraciones Comerciales

- Para iniciar la implementación se requiere la emisión de una orden de Compra o la firma de un contrato de servicios de parte de la JEP.
- En caso que la JEP requiera trasladar un recurso asignado por ASSIST y este recurso deba ser trasladado de una ciudad diferente a Bogotá, la JEP deberá pagar los gastos de traslado, viáticos y alojamiento.
- Una vez se asigne el proyecto a ASSIST Consultores de Sistemas S.A., se acordarán las condiciones del contrato entre las dos partes.
- Una vez recibida la orden de Compra o firmado el contrato, ASSIST cuenta con máximo 10 días hábiles para la asignación del equipo de trabajo.
- Requerimientos adicionales no contemplados en esta propuesta serán evaluados como un nuevo proyecto y serán cotizados en forma independiente.
- Las comunicaciones generadas por la JEP relacionadas con el proyecto pueden ser enviadas al siguiente contacto:

Felipe Celis
Coordinador de Soporte
fcelis@assist.com.co

Luis Fernando Caicedo
Presidente
lcaicedo@assist.com.co