2023

Propuesta Económica de Servicios de administración y gestión de TI ÁREA METROPOLITANA

www.thinkit.com.co

30-10-2023

Medellín, 30 de octubre de 2023

Señores
ÁREA METROPOLITANA
Dayron Mejía
Medellín

Asunto: Propuesta económica

Agradecemos la confianza que **ÁREA METROPOLITANA** ha depositado en **THINK IT** para presentar una oferta económica.

Estaremos atentos a resolver cualquier inquietud

Cordialmente,

Tracy Ibáñez
Ejecutiva Comercial
tracy.ibanez@thinkit.com.co
Cel. 3103675949

Contenido

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA....3
Quiénes Somos....3
Nuestro Portafolio....3
DETALLES DE LA PROPUESTA....4
Objetivo....4
Alcance....4
Acuerdos de Niveles de servicio (ANS)....7
Puntos de contacto....7
Horarios de atención....8
OFERTA ECONÓMICA....8
Condiciones comerciales....8

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Quiénes Somos

Somos una compañía con 15 años de experiencia en prestación de servicios para plataformas de Tecnología de Información Empresarial. Proveemos soluciones y servicios especializados que le permiten a nuestros clientes ser más competitivos en el desarrollo de su negocio, ya que contamos con el personal idóneo para el apoyo en el día a día a nuestros clientes.

Nacimos brindando servicios de implementación, soporte, optimización e integración de bases de datos, servidores de aplicaciones, sistemas operativos, virtualización y servidores. Hoy, hemos integrado una red de alianzas a través de la cuales podemos acompañar a nuestros clientes en sus procesos de evolución tecnológica y transformación digital.

Nuestro portafolio fue diseñado para responder a tres ejes fundamentales: 1) Servicios de Consultoría en Estrategia Digital, 2) Servicios de asesoría en diseño, evaluación e implementación de proyectos específicos de TI, con soluciones tanto On Premises como Cloud y 3) Venta de soluciones de TI.

Nuestro Portafolio

- **Infraestructura:**
  Apoyamos nuestros clientes desde el concepto y diseño de las soluciones tecnológicas hasta la implementación y operación de las plataformas de TI

- **Base de Datos**
  Nuestros servicios de Administración y Soporte de Bases de Datos buscan asegurar que la información de su empresa esté debidamente resguardada, siempre disponible, íntegra y confiable.

- **Servicios de Cloud**
  Nuestro servicio Cloud permite a nuestros clientes transformar e innovar en su negocio, a través de la disminución de costos, simplicidad en sus soluciones y eficiencia en sus procesos tecnológicos, con el respaldo de una nube segura.

- **Analytics**
  Proyectos de evaluación, diseño e implementación de modelos analíticos (arquitectura empresarial) según contexto de nuestros clientes, contemplando herramientas de consolidación de datos, elaboración de reportes y diseño de cuadros de control con indicadores claves de negocio.

- **Venta de soluciones de TI**

Tenemos alianzas con los principales fabricantes de tecnologías de la información, con lo cual podemos comercializar diferentes productos tanto On Premises como Cloud

- **Otros**
  - Consultoría en transformación digital
  - Ciberseguridad
  - Desarrollo móvil y web de aplicaciones
  - IoT

DETALLES DE LA PROPUESTA

Objetivo

Con esta oferta buscamos brindar apoyo a Área Metropolitana con la administración y mantenimiento de su infraestructura tecnológica.

Alcance

1. **Infraestructura y servidores**

- Mantener y administrar los servidores y el almacenamiento
- Apoyar a los proveedores para poner en funcionamiento nuevas aplicaciones y proyectos.
- Administración y operación de servidores
- Velar proactivamente por el estado de los recursos (RAM, Disco, CPU), disponibilidad de estos servidores, sugerencias de mejora, inventario actualizado.
- Atención de incidentes y requerimientos escalados.
- Mantener actualizada la documentación de los sistemas administrados.
- Tramitar garantías y renovaciones.

2. **Plataforma Windows**

- Garantizar la correcta ejecución de los servicios de infraestructura tales como DHCP, DNS, AD
- Verificar los logs (visor de sucesos) de sistema y de aplicación en servidores Windows
- Mantener la adecuada replicación del AD
- Sugerir políticas de seguridad y de administración e implementarlas una vez aprobadas por Área Metropolitana
- Gestión de usuarios bajo solicitud de Área Metropolitana (creación, modificación eliminación, ubicación en los grupos del AD)
- Configurar permisos sobre recursos tecnológicos por solicitud de Área Metropolitana
- Planear y solicitar las ventanas de tiempo requeridas para labores de mantenimiento en los servidores.

3. Plataforma Office 365

- Gestión de buzones por solicitud de Área Metropolitana (creación, modificación eliminación)
- Administración de usuarios y licencias de Office 365
- Gestión de flujo de correo
- Creación de reglas de correo
- Validación de correos en cuarentena.
- Configuración de cuentas y dominios externos permitidos y bloqueados
- Hasta 100 cuentas

4. Backup Veeam

- Configuración, modificación o eliminación de políticas de backup, según sea la viabilidad técnica y la solicitud.
- Verificación de disponibilidad de espacio en repositorios de backup.
- Seguimiento de ejecución de las tareas de backup.
- Optimización del tiempo y aprovechamiento de los recursos de backup.
- Solución de problemas e incidentes vinculados a las tareas de backup.
- Proponer la actualización de la versión de la herramienta previa revisión de Área Metropolitana.
- Presentar informe de estado de las copias de seguridad.
- Restauraciones de prueba periódicas para validar la efectividad del Backup.
- Apoyo y acompañamiento en la restauración de la información en caso de catástrofe a través de las herramientas de hardware y software que Área Metropolitana tenga para ese fin.
- Mantener actualizada la documentación de la solución de backup.
- Reportar las anomalías presentadas durante la ejecución de los trabajos de backup.
- Presentar propuestas de mejoras y/o buenas prácticas (Hardware, Software).

5. Firewalls y Fortianalyzer (Fortinet)

- Creación, eliminación y verificación de los perfiles UTM (Webfilter, antivirus, IPS y App Control).
- Verificación de la autenticación de los usuarios en el firewall.
- Publicación de servicios sobre la plataforma.
- Configuración y verificación el estado del colector FSSO.
- Creación, modificación, eliminación y verificación de las políticas de restricción y acceso del firewall entre las zonas.
- Creación, eliminación y verificación del enrutamiento entre redes.
- Creación, eliminación y verificación de las VPN SSL o Site to Site para el acceso o restricción a recursos de la red.
- Verificación y actualización de la versión del Firmware emitido por el fabricante.
- Creación, eliminación y verificación de objetos de Firewall (Host, direcciones IP, FQDN, zonas, interfaces, entre otros.
- Solución de incidentes y problemas asociados a la navegación de los usuarios.

- Escalamiento de problemas de fábrica.
- Backup actualizado de los equipos.
- Activación y validación de licenciamiento.
- Documentación de la solución.
- Monitoreo 1 firewall
- Fortianalyzer como servicio: informe de navegación de URLs.
- Administración equipo Fortigate 80F.

6. Switches

- Administración centralizada de los dispositivos (Aplica para FortiSwicth).
- Configuración de VLANS.
- Configuración en enrutamiento.
- Integración Security Fabric (Aplica para FortiSwicth).
- Actualización de la plataforma.
- Escalamiento de problemas de fábrica.
- Backup actualizado de los equipos.
- Activación y validación de licenciamiento.
- Se administran y monitorean hasta 10 Switches (Fortinet, Aruba o HPE).

7. Monitoreo

- Monitoreo y gestión de los dispositivos y cantidades firewall, switches, servidores.
- Alertas cuando los dispositivos monitoreados tengan problemas
- Escalamiento de alertas encontradas
- Verificación de la consola Site 24x7
- Configuración de los umbrales a los dispositivos en las diferentes consolas administradas
- Inclusión o eliminación dispositivos al monitoreo
- Revisión de performance y reporte a Área Metropolitana según alertas
- Reuniones según requerimientos

8. Seguridad del Endpoint

- Proponer políticas de seguridad e implementarlas previa revisión con el cliente: Las políticas de seguridad estarán sujetas al alcance que tenga el producto y de la disponibilidad de recursos de Área Metropolitana para la implementación.
- Velar porque todas las estaciones tengan antivirus instalado, actualizado y operando.
- Generar mensualmente el informe mensual automático desde la plataforma.
- Atención de incidentes y requerimientos 5x8
- Escalar casos con el fabricante
- Para el licenciamiento antivirus se soportan hasta 90 estaciones de trabajo.

Acuerdos de Niveles de servicio (ANS)

Contrato en el que se estipulan los niveles de un servicio en función de una serie de parámetros objetivos, establecidos de mutuo acuerdo entre ambas partes, así, refleja contractualmente el nivel operativo de funcionamiento, penalizaciones por caída de servicio, limitación de responsabilidad por no servicio, entre otros.

Se definen los siguientes niveles de severidad para los incidentes registrados. El nivel de severidad indica el tipo de incidente y el impacto sobre el negocio. Basado en esta información se establece la prioridad de resolución y el plan de escalamiento.

Nivel de Severidad	**Descripción**
1	Crítica - Caída total no permite la operación
2	Alta – Caída parcial de la operación
3	Media – Incidentes sin detener la operación
4	Baja – Dudas de la operación de la herramienta y/o nuevas funcionalidades

A continuación, se presentan los niveles de atención.

Nivel de Severidad	**Tiempo máximo de atención**	**Tipo de solicitud**
1	1 hora	Incidente
2	2 horas	Incidente
3	4 horas	Incidente
4	1 día	Requerimientos

Puntos de contacto

Las solicitudes de soporte a incidentes o requerimientos deben ser efectuadas por los siguientes canales de atención, donde se efectuarán las validaciones pertinentes:

Contactos	
Teléfono	+574 2040540
Grupo WhatsApp	Grupo creado una vez iniciado el servicio
Correo electrónico	support@thinkitsas.zohodesk.com

Horarios de atención

Tipo de solicitud	Horario
Incidentes	7x24
Requerimientos	Lunes a viernes: 8am – 6pm

OFERTA ECONÓMICA

SERVICIO	CANTIDAD	TIPO	VALOR
Administración infraestructura tecnológica	1	Mensualidad	$7.000.000
		IVA	$ 1.330.000

Valor mensual IVA incluido: $ 8.330.000

Condiciones comerciales

- Oferta válida por 30 días a partir de la presentación de la propuesta
- Pago a 30 días posteriores a la generación de la factura
- Se realizarán 12 facturas (1 cada mes) por valor de 7.000.000 + IVA