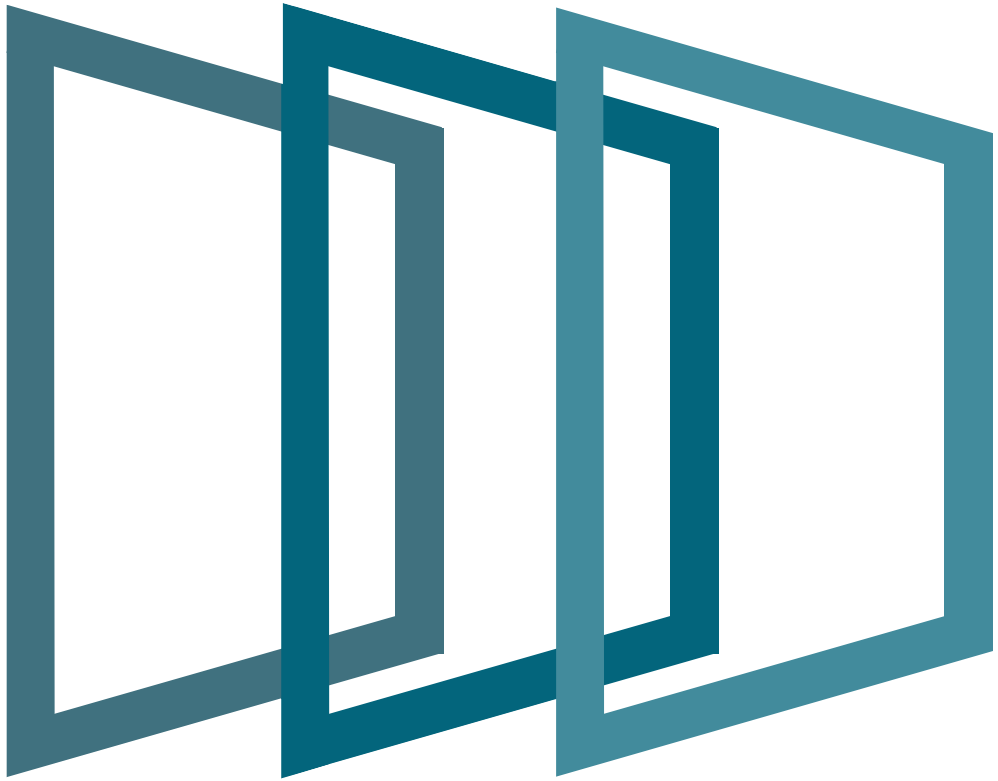
Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales “UGPP”



Oferta para prestar los servicios: Nube Privada – Centro de Datos, DRP, Escritorios Virtuales, conectividad, mesa de servicio, seguridad, Equipo de Trabajo y Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS

v2

Diciembre 2024



Cláusula de Protección Intelectual y Confidencialidad

"© Copyright Indra Colombia SAS. Todos los derechos reservados. La expresión, total o parcial así como todos los datos e información contenida en el presente documento constituye una obra cuya propiedad intelectual y/o industrial pertenece a Indra Colombia SAS. La reproducción, comunicación pública, distribución, modificación, cesión y cualquier otro acto que no haya sido expresamente autorizado por escrito por Indra Colombia SAS., quedan prohibidos.

La información comprendida en esta presentación es confidencial y pertenece a Indra Colombia SAS. Cualquier forma de divulgación, reproducción, copia o distribución total o parcial de la misma queda prohibida, no pudiendo ser utilizado su contenido para otros fines que la propia información del destinatario, sin la previa autorización expresa y por escrito Indra Colombia SAS."

Índice

1. Nuestras Capacidades
2. Modelo de Servicio y Metodologías
3. Oferta Económica
4. Consideraciones

Nuestras Capacidades

1

Tenemos presencia en los diversos mercados, prestando nuestros servicios alrededor del mundo

Con operaciones locales y globales en

+140 países

España	América	Europa	ROW
46%	22%	16%	16%

3.714 M€ Ventas 2021

Operaciones comerciales +140 países

+45.000 Profesionales

Gasto en I+D+I 293 M€ en 2021

Oferta integral de soluciones propias y servicios avanzados de alto valor añadido

Expertise & Knowledge Horizontal

- Servicios Financieros
- Telecom y Media
- AAPP y Sanidad
- Energía e Industria
- Transporte y Tráfico

Capacidades Globales en Colombia

En Colombia, somos más de 3.500 profesionales, contamos con oficinas en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Pereira y Medellín, así como con dos **Centros de desarrollo de software de alto rendimiento**: en Bogotá y Pereira que atienden las necesidades del país, además, como centros de servicios para el resto de Latinoamérica y con los más altos estándares (CMMI).



Más de 25 años operando en el país y colaborando en todos los sectores de actividad

+ 4.000

PROFESIONALES

Integrador #1 de TI en el año 2019 según ranking de Cámara de Comercio Colombiana

Un Centro de Operaciones de Ciberseguridad (CyberSecurity Operations Center o i-CSOC) en Bogotá

Ejecutamos uno de los más grandes contratos de fábrica de software del sector público en Colombia, DIAN rediseñando el core tributario del país

Implementamos la solución de Inteligencia estratégica más importante del país en la nueva Dirección Nacional de Inteligencia (DNI)

Somos aliados tecnológicos de los concesionarios viales y grupos constructores más grandes del país

Ecopetrol, la tercera petrolera más grande Latinoamérica, usa soluciones Indra

Prestamos servicios en 3 de los 5 bancos más grandes de Colombia

Operamos el 40% de las estaciones de peaje de Colombia

Controlamos entre el 75% - 80% del tráfico aéreo colombiano

Prestamos servicios en 3 de las empresas de telecomunicaciones más grandes de Colombia

Modelo de Servicio y Metodologías

2

Modelo Adaptado a las Necesidades de la UGPP

Calidad y Mejora Continua

- Propuestas de Innovación y Mejora.
- Plan de Calidad.

Modelo Organizativo

- Interlocución funcional
- Conocimiento y especialidad técnica
- + 90% de recursos directamente contratados

Metodología

- Metodologías ITIL visiones v3 y 4
- Metodologías Ágiles.
- Metodología de Gestión del Conocimiento.



Modelo de Relación

- Relación colaborativa con terceros.
- Comités y Reuniones Operativas.
- Seguimiento y Control del ANS.

Herramientas y Reporting

- Suministro de herramientas para la ejecución del servicio
- Reporting periódico y adaptado.

Acuerdos de Nivel de Servicio

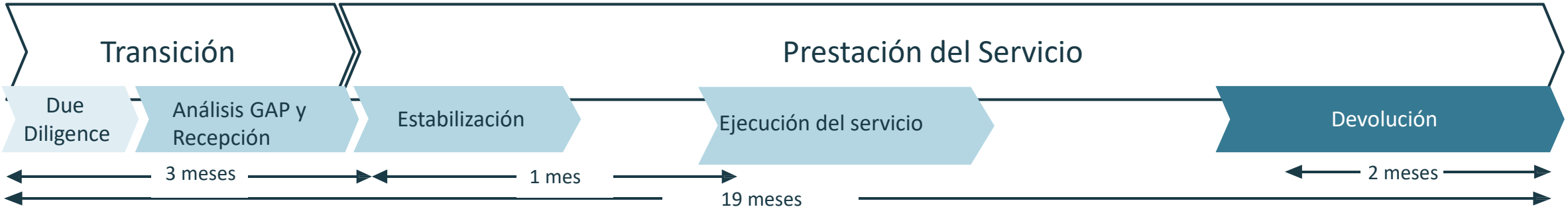
- Propuesta de ANSs.
- Medición en términos de eficiencia y calidad.
- Revisión y evolución de los ANS

Modelo Operativo

- Tres Niveles de actuación diferenciados que asumen diferentes funciones para gestionar los usuarios
- Operativa ágil

Planificación Global por etapas

Indra|Minsait propone **su propia metodología de transición** para realizar la toma del servicio, creada y desarrollada con base a las mejores prácticas de la gestión de servicios TI y adaptada utilizando nuestra experiencia de más de 25 años en prestación de servicios



1. Adaptación

- Definir e implantar el nuevo modelo de servicio y renovaciones tecnológicas.
- Analizar el detalle del servicio para el ajuste del plan de transformación

2. Estabilización

- La prestación del servicio es responsabilidad de Indra
- Revisión y validación del plan de transformación

3. Ejecución & Prestación

- Prestación del servicio bajo el marco de ITIL y cumpliendo los SLA acordados
- Transformación y automatización del servicio
- Mejora continua y gestión del cambio para promover y mejorar los nuevos canales

4. Devolución

- Devolución del servicio a UGPP o un tercero, asegurando el cumplimiento con los SLAs y la continuidad del negocio

OBJETIVOS DE LA TRANSICIÓN

GARANTIZAR LA TOMA DE CONTROL	ADQUISICIÓN DEL CONOCIMIENTO	IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SERVICIO

Aplicando **MÉTODOS ESTRUCTURADOS** para la transferencia del conocimiento actual de la operación y establecer planes de transición que **garantizan la continuidad** del servicio

2.1 Alcance Global del Servicio

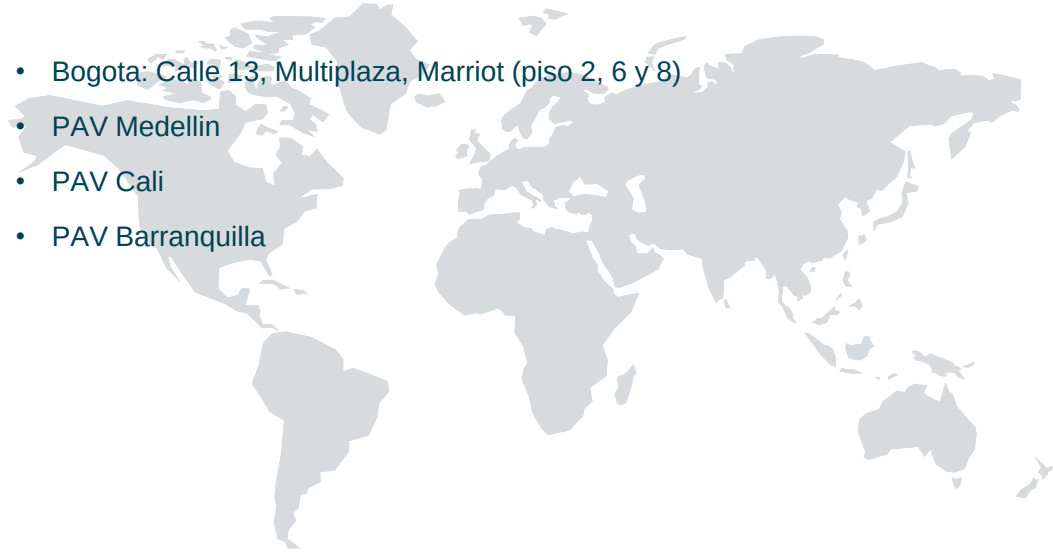
Alcance del Servicio

Alcance Temporal

La duración del servicio es de **19 Meses,** se contempla un periodo inicial de transición/estabilización facturable de cuatro (4) meses donde no se apliquen descuentos por ANS incluido en los 19 meses del contrato



Alcance Geográfico y Localización



- Bogota: Calle 13, Multiplaza, Marriot (piso 2, 6 y 8)
- PAV Medellin
- PAV Cali
- PAV Barranquilla

Horario

Prestaremos los servicios en los siguientes horarios:

Mesa de Ayuda y soporte en sitio: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 pm y sábados de 07:00 am a 02:00 pm.

Gestión Técnica: Monitoreo 7x24 / Equipo Técnicos 5 x 8 con Disponibilidad 7x24

La disponibilidad del servicio es de 7x24x365 para la atención de los incidentes y cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio. La disponibilidad del recurso humano garantiza la atención de compromisos acordados entre las partes.

Alcance del servicio

Nube privada y DRP

Se aprovisionará capacidades de cómputo en modalidad de nube privada garantizando incluyendo un 10% de crecimiento durante el periodo, de acuerdo con la LÍNEA BASE DE APLICACIONES.xls a excepción de los componentes que la entidad tenga en nubes públicas.

Para los 2 almacenamientos propiedad de la entidad se incluye:

- Administración
- Espacio físico y energía en el centro de datos principal y alterno
- Conectividad SAN para el almacenamiento
- Conectividad LAN para la administración.
- Integración con la solución de cómputo entregada por INDRA

Sobre este almacenamiento se alojarán todas las aplicaciones de la entidad para sitio principal y alterno, el soporte y garantía estará a cargo de la entidad.

Se dará continuidad a la gestión del plan de DRP con un RTO de 2 horas y un RPO de 15 minutos, para una capacidad del 30% de las capacidades ofrecidas en el centro de datos principal.

Conectividad

El servicio de conectividad incluye:

- Conexión MPLS/INTERNET para las sedes y los centros de datos.
  - Enlace de datos/internet de 300 Mbps (*Datacenter)
  - Enlace de MPLS de 200 Mbps (*Marriot)
  - Enlace de MPLS 150 Mbps (*Calle13)
  - Enlace de MPLS de 15 Mbps (*Pavs)
- Equipos de conectividad WLAN para las sedes
- Equipos de conectividad LAN para las sedes.
- Equipos de conectividad LAN en los centros de datos.
- Gestión de las redes IPV4 e IPV6.

Alcance del servicio

Gestión

- Gestión de los sistemas operativos
- Gestión de la plataforma de virtualización
- Gestión de la plataforma de procesamiento
- Gestión de la plataforma de almacenamiento
- Gestión de la plataforma de respaldos y sus servicios asociados (cintas y custodia externa)
- Gestión de la red LAN de los Centros de Datos
- Gestión de las bases de datos
- Gestión de servidores de aplicaciones (capa media).

Seguridad

Los componentes de seguridad incluidos son:

- Antivirus
- Firewall perimetral en los centros de datos principal, alterno, sede Marriot y sede calle 13.
- WAF en centro de datos principal y alterno.
- Servicio de CLOUDFARE para las publicaciones a internet y gestión de DNS público.
- Herramienta para gestión del gobierno, riesgo y cumplimiento GRC.
- Escaneo de vulnerabilidades
- NAC
- Servicio de VPN S2S y C2S
- Prueba por semestre de vulnerabilidades.

Escritorios virtuales

- Escritorios virtuales para 1100 usuarios
- Microsoft Windows 11 para 1100 usuarios y RDS para el acceso a los usuarios de las aplicaciones cliente servidor que se virtualizarán.
- Microsoft 365 Apps para 1200 Usuarios
- Microsoft Project Plan 3 hasta 100 usuarios.

A nivel de infraestructura los usuarios tendrán los siguientes perfiles:

Perfil	Tipo Imagen	Usuarios	Recursos asignados por usuario virtualizado			Sistema Operativo
			vCPU	RAM (MB)	DD	
Ofimático Perfil Standard	Pooled	700	4	8	60 GB	Windows 11
Escritorio Ofimático Perfil Avanzado	Pooled	400	8	16	60 GB	Windows 11

Para la virtualización de aplicaciones se aprovisionarán los siguientes componentes:

Perfil	Tipo Imagen	Usuarios	Recursos Asignados Para Todos los Usuarios			Sistema Operativo
			vCPU	RAM	DD	
Servidor Aplicaciones VirtualApps	Compartida	Por Demanda	80	320	1000 GB	Windows Server 2019

Alcance del servicio

Monitoreo y herramienta de gestion

- Se incluye el uso de la herramienta ITSM de INDRA durante la prestación del servicio.
- Se incluye el uso de la herramienta de monitoreo para los componentes de infraestructura en los centros de datos y de conectividad.
- Se incluye servicio de NOC para monitoreo 7/24.

Mesa de ayuda y soporte en sitio

La modalidad de atención a los usuarios es remoto y presencial en sede para el equipo de soporte en sitio y el gestor de calidad. Los horarios de atención son de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 07:00 am a 02:00 pm.

No	Cantidad	Rol
1	6	Soporte Técnico Funcional.
2	18	Agentes de Mesa de Servicios Técnicos de Soporte en Sitio
3	1	Coordinador de (Nivel I y II)
4	5	Gestor Procesos ITIL
5	2	Agentes de gestión de accesos.

Durante el período de empalme la UGPP realizará la entrega de manuales e información para el entrenamiento y capacitación del soporte técnico funcional de las aplicaciones y/o servicios de la Entidad a soportar

INDRA proveerá un sistema de telefonía para el uso de los agentes de mesa que será compatible con los protocolos SIP/E1 de la planta de la entidad (ALCATEL).

2.3 Modelo Operativo

Modelo de Atención global de solicitudes de T.I.

Portal web

https://mesadeserviciostit.ugpp.gov.co/sm/ess.do

Teléfono

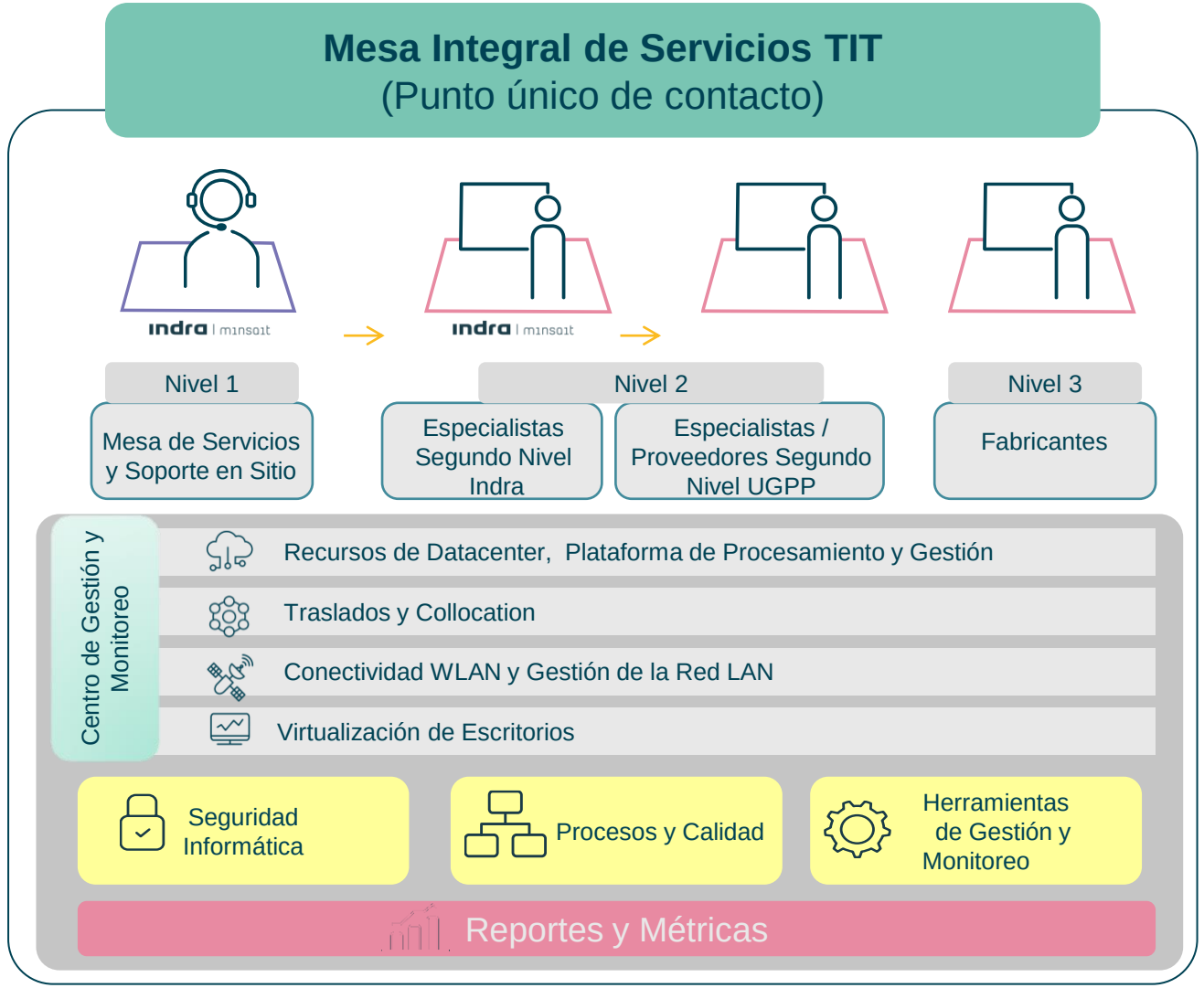
4237300 Extensión: 5000
Línea Directa: 4237333

Correo

cdsti@ugpp.gov.co

Chat

Puedes acceder desde Service Manager, en la opción: Converse con Nosotros



Cobertura del Servicio y Horario de Atención

Medios de Atención	Nombre de Sede	Horario
Centro de Gestion y Monitoreo 24/7 Portal web Chat Teléfono Correo	Bogota Calle 13	Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm, Sabado de 7:00 am a 2:00 pm.
	Multiplaza	Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm, Sabado de 7:00 am a 2:00 pm.
	BCC Marriot Pisos (2,6 y 8)	Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm
	Pav Medellin (Atención al ciudadano)	Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm
	Pav Cali(Atención al ciudadano)	Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm
	Pav Barranquilla (Atención al ciudadanc	Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm

(1)Gerente de Proyecto

(1)Coordinador Operativo de Infraestructura

(1)Líder Técnico/Funcional de Mesa de Servicios

(1)Gestor de Calidad y Aseguramiento del Servicio

(1)Administrador de Plataforma virtual - VmWare

(1) Administrador de Redes

(1) Admin. de Servidores de Aplicaciones
(1) Admin OpenIAM

(2) Administrador de Sistemas Operativos (Windows/Linux)

(1) Administrador experto VDI
(1) Administrador VDI

(2)Administrador de Base de Datos (Oracle, SqlServer, DB2, MySQL)

(1) Administrador de Plataforma CloudPack

(1)Administrador de Almacenamiento y respaldos

(1) Administrador seguridad perimetral

(1)Administrador Openshitf

(18)Agentes de Mesa de Servicios y soporte en sitio

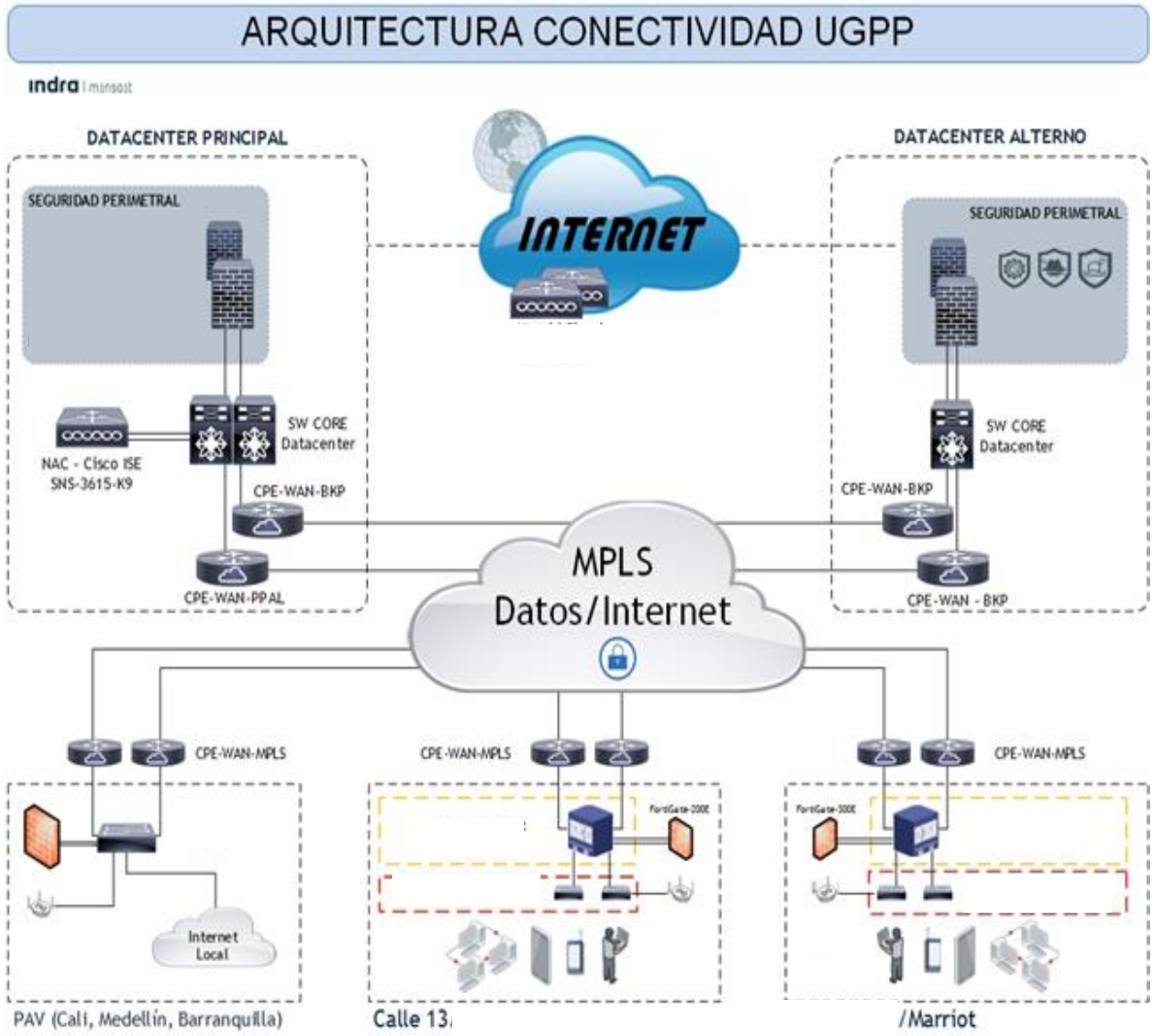
(6)Agentes de soporte funcional

(5)Gestores de procesos para:
Gestión Accesos, Demanda:
Gestión Solicitudes/Capacidad/ Configuraciones:
Gestión de Incidentes / Configuraciones/Catálogo:
Gestión de Cambios / Eventos:
Gestión de Conocimiento / Continuidad / Disponibilidad,
Niveles de servicio, Mejora Continua

Arquitecto Cloud.

Arquitecto de Seguridad Informática

Arquitectura



Oferta Económica

3

Oferta Económica UGPP

SERVICIOS QUE NO GENERAN IVA:

CONCEPTO	Valor Mensual 2025	Iva mensual 2025	Total mes 2025	Valor mes 2026	Iva mensual 2026	Total mes 2026
RECURSOS DE DATACENTER EN NUBE	512.380.000		512.380.000	553.370.400		553.370.400
VIRTUALIZACION	532.540.000		532.540.000	575.143.200		575.143.200
DRP	161.280.000		161.280.000	174.182.400		174.182.400
TOTAL PARCIAL SIN IVA	**1.206.200.000**		**1.206.200.000**	**1.302.696.000**		**1.302.696.000**

SERVICIOS QUE GENERAN IVA:

CONCEPTO	Valor Mensual 2025	IVA	Total mes 2025 + iva	Valor mes 2026	IVA	Total mes 2026 + iva
HERRAMIENTAS DE USUARIO FINAL	315.831.933	60.008.067	375.840.000	341.098.487	64.808.713	405.907.200
MESA DE SERVICIOS	432.806.723	82.233.277	515.040.000	467.431.261	88.811.939	556.243.200
CONECTIVIDAD	421.109.244	80.010.756	501.120.000	454.797.983	86.411.617	541.209.600
TOTAL PARCIAL IVA	**1.169.747.899**	**222.252.101**	**1.392.000.000**	**1.263.327.731**	**240.032.269**	**1.503.360.000**

TOTAL	**2.375.947.899**	**222.252.101**	**2.598.200.000**	**2.566.023.731**	**240.032.269**	**2.806.056.000**

Periodo	Duracion	Valor mes	Total
Año 2025	12 meses	2.598.200.000	31.178.400.000
Año 2026	7 meses	2.806.056.000	19.642.392.000
		Total	**50.820.792.000**

ANS

4

Consideraciones Comerciales

ANS



ANS

La definición de las variables correspondientes a cada ANS se estipulan en el protoclo de ANS

Resolución de Tiquetes Incidentes / Peticiones Definición: Porcentaje de tiquetes resueltos según la prioridad establecida.	Fórmula: (Número de tiquetes resueltos en el período / Número total de tiquetes abiertos en el período) * 100%
Escalamiento de Tiquetes Definición: Porcentaje mensual de tiquetes correctamente escalados por la mesa de servicios.	Fórmula: (Número de tiquetes correctamente escalados / Número total de tiquetes escalados) * 100%
Resolución de tiquetes Usuario VIP. Definición: Resolución de tiquetes usuarios VIP Porcentaje de tiquetes resueltos por la mesa de servicios para usuarios VIP	Fórmula: (Número de tiquetes resueltos en 1 hora de usuarios VIP abiertos en el período / Número total de tiquetes abiertos en el período para usuarios VIP) * 100%
Rotación de Soportes Definición: La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro de los Soportes sea por solicitud de la UCPP	Fórmula: (Número de soportes retirados en el mes por voluntad propia / Número de Soportes que comienzan en el mes) * 100%
Actualización Base de Conocimiento Definición: Porcentaje de artículos de ayuda creados en la Base de Conocimientos a partir de la resolución de incidentes y atención de solicitudes del periodo utilizado previamente al escalamiento al segundo nivel (Nivel II).	Fórmula: (Número de artículos de ayuda creados en el periodo a partir de la resolución de tiquetes asociados con los incidentes mayores y solución de problemas/ Número de tiquetes resueltos y solicitudes atendidas durante el periodo asociada con incidentes mayores y problemas no documentados en la Base de Conocimientos) * 100%
Disponibilidad de los Servicios Definición: Porcentaje de los servicios de tecnología que durante un período presentaron indisponibilidad.	Fórmula: (Número de Servicios de Tecnología Afectados / Total de Servicios de Tecnología) * 100%

Consideraciones Comerciales

5

Premisas del Servicio



Premisas del Servicio

- Valores cotizados en pesos colombianos.
- Servicios adicionales a los que se no incluyen en esta oferta serán cotizados de manera independiente.
- Las tarifas se mantendrán de acuerdo a la tabla de precios según el año de ejecución. Entendemos que la información y consideraciones incluidas en el presente documento responden adecuadamente a la solicitud de la UGPP No obstante, estamos a disposición para revisar y modificar, ampliar o aclarar aquellos aspectos que consideren convenientes.
- Toda modificación será analizada y aprobada de manera conjunta entre la UGPP e Indra.
- Como procedimiento de solicitud, cada interacción de un usuario con la mesa de servicios debe tener registrado un ticket en la mesa de ayuda. Casos escalados por otro medio, no serán tenidos en cuenta en la medición de ANS.
- Los equipos con los que se presta el servicio tendrán soporte durante el plazo de ejecución del contrato.
- Las especificaciones técnicas del servicio prestado se regirán únicamente por lo descripto en esta oferta.
- Con relación al eventual contrato que sea celebrado en caso de aceptación de nuestra propuesta, Indra manifiesta que estará atenta a remitir su minuta contractual o a estudiar la propuesta de UGPP, con el propósito de considerar de forma conjunta las condiciones contractuales.”

Premisas del Servicio



Premisas del Servicio

- La Entidad es responsable del licenciamiento y renovación del soporte de los productos: SCO, SAP – Sysbase, IBM Filenet – IBM Cloud Pak, Open IAM, Suite Mywebmetdos Software AG,Sede Electrónica Esigna, Adobe Creative, Arcgis,Storm, SPSS, WEBMETHODS, KOFAX, DEXON, AUTOCAD, VISION EMPRESARIAL – BSC, KACTUS AP/ HR , Google Workspace y los servicios que la Entidad aprovisiona en la nube pública – GCP -Google Cloud Platafform).
- INDRA proveerá el licenciamiento de sistema operativo, base de datos (Oracle, SQLServer), servidor de aplicaciones (middleware) y servicios de File Server, Directorio Activo, DHCP y SMTP, de todas las máquinas virtuales que se aprovisionan en la nube privada.
- El personal de la mesa de servicio denominado “Soporte Técnico Funcional” dará soporte con base en las guías y procedimientos entregados por la entidad y/o terceros, no incluye desarrollo de aplicaciones y/o modificación de código fuente.
- La mesa de servicio estará en la capacidad de atender los usuarios internos de la entidad, no se incluye la atención al ciudadano.

Premisas del Servicio



Premisas del Servicio

- Se aprovisionará hasta un 30% de capacidades de cómputo (cpu, memoria) en el cetro de datos alterno para la implementación del DRP, sin embargo, la estrategia de replicación dependerá de las aplicaciones y del sistema de almacenamiento de la entidad.
- Se dará continuidad al plan de DRP actual y las aplicaciones allí contenidas, aplicaciones adicionales deberán ser revisadas en conjunto con la entidad y/o con sus terceros determinando valorando su implementación.
- No se incluye los costos de las nubes públicas de la entidad como GCP u otras que pueda adquirir durante la ejecución del contrato.
- Se realizará la administración en GCP solo de los componentes Sistemas operativos, base de datos, capa media (IIS, apache) como si fueran IaaS, es decir otros componentes como contenedores, redes, seguridad, balanceo, respaldos, monitoreo, aprovisionamientos, aplicaciones, etc de la nube publica será responsabilidad de la entidad y/o con los terceros.
- Los especialistas incluidos para la gestión del producto IBM FILENET CLOUDPACK, Openshitf y OPENIAM, realizaran la operación de la plataforma en las versiones recibidas en el momento de la toma de la operación, pero se excluye del alcance la realización de desarrollos, actualizaciones y/o cambio de versiones e implementación del DRP.