

GERENCIA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA CONDICIONES ESPECIALES

Para la Adquisición del Servicio de Administración SAP Basis Netweaver y Administración de Sistema Operativo Linux-**Versión 01-12.03.2026**

1. LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO:

El Proponente, deberá brindar **el servicio de forma remota** para la **Administración SAP Basis Netweaver, Administración de Base de Datos Sybase ASE y Administración de Sistema Operativo** de acuerdo con lo detallado en el Especificaciones Técnicas. El proponente deberá indicar de forma clara en su propuesta la alternativa a utilizar.

2. SERVICIOS DE ADMINISTRACION:

Se le dará valor al **Proponente** que pueda ofrecer adherencia a estándares ITIL de servicios y capacidades de la herramienta en proveer inteligencia de negocios con respecto a la infraestructura de T.I. de **ENSA**.

3. SOFTWARE DE GESTIÓN:

EL Proponente utilizará la herramienta de gestión de solicitudes e incidentes que actualmente se maneja en ENSA (Service Desk Plus ManageEngine) para realizar la documentación de los casos, atenciones y tiempo empleado para los mismos.

EL Proponente utilizará la herramienta de gestión de Acceso Remoto que actualmente Utiliza ENSA (Password Manager ManageEngine) para la Conectarse a los servidores de Ensa y poder ejecutar las tareas de mantenimiento y atenciones.

4. RESPONSABILIDADES DE EL PROPONENTE:

a. SERVICIO DE ADMINISTRACION

1. Gestionar, administrar y brindar soporte a la plataforma SAP y al sistema Operativo de sus Servidores.
2. Resolución de solicitudes / incidencias relacionadas con la infraestructura de servidores que afecten a los usuarios o al negocio.
3. Monitoreo proactivo de servidores para garantizar la disponibilidad de los servicios.
4. Generación y presentación de informes mensuales de gestión.
5. Recepción de los casos asignados por la Mesa de Servicios y Soporte Técnico (consultas, incidencias, cambios, problemas y peticiones de servicio), Diagnóstico rápido y preciso de los casos recibidos.
6. Arranque y parada de los equipos y aplicaciones, a solicitud de los responsables técnicos o funcionales, siguiendo los procedimientos establecidos.
7. Desarrollar y mantener procedimientos de instalación y configuración.

8. Ejecución de cambios en los sistemas a nivel de software base o entorno del sistema operativo.
9. Actualización y/o Remediación de Vulnerabilidades a Nivel de Agentes Sap, Kernel, Support Package, Motor de Base de datos, Sistema Operativo.

b. **GENERALES.**

1. Garantizar la continuidad del servicio en período de vacaciones, entrenamientos prolongados e incapacidades de su personal o durante cualquier situación de contingencia que afecta las instalaciones del Proponente.
2. Entrega mensual y Revisión en conjunto con ENSA de informes de nivel de servicio el cual deberá contar con: recomendaciones, logros obtenidos y controles del servicio ejecutados, además de: análisis de Causa, Remedio y Prevención para las incidencias más relevantes en los sistemas. Debe darse dentro de los 15 primeros días del mes siguiente.
3. Análisis y administración de niveles de servicio, recomendaciones para los mismos, control de la entrega y seguimiento del servicio; administración de continuidad y disponibilidad del servicio; manejo de base del conocimiento para atención de problemas y manejo de incidente.
4. Mantener la confidencialidad sobre toda la información de ENSA a la que acceda durante el desarrollo del Contrato, para lo cual firmará un acuerdo de confidencialidad.
5. El proponente debe definir el modelo y metodología para la ejecución del servicio solicitado.
6. El Proponente deberá presentar de manera resumida las características generales de la solución ofrecida, que cubra los requerimientos solicitados, Además de servicios que ofrezcan un valor agregado para la solución.
7. El Proponente deberá asignar para la administración y ejecución de los servicios del contrato, el recurso humano idóneo en cada una de las funcionalidades requeridas.

5. ACTIVIDADES DEL SERVICIO.

EL Proponente deberá cumplir y brindar todas las actividades detalladas en el documento "**Especificaciones Técnicas**" para el servicio de **Administración SAP Basis Netweaver, Administración de Sybase ASE y Administración de Sistema Operativo Suse Linux**

6. RESPONSABILIDADES DE ENSA:

- a. Entrenamiento en el uso de herramientas especializadas de **ENSA**.
- b. Proveer los accesos VPN para la ejecución del servicio.

- c. Brindar Acceso a la Herramienta de Gestión de Incidentes SDP
- d. Brindar acceso a la Herramienta PMP para la conexión remota a los servidores.

7. ESTABLECIMIENTO DE SLA:

- a. **EL PROPONENTE** deberá establecer y presentar dentro de su propuesta las metodologías y mediciones que permitan establecer las priorizaciones, impactos y urgencias de las atenciones a brindar.

Valores de referencia para los acuerdos de nivel de servicio, normalmente requeridos para cubrir las actividades y/o requerimientos de administración servidores son:

| Prioridad | Tiempo de Atención/Recepción | Tiempo de Solución/Workaround |
|----------------|------------------------------|-------------------------------|
| Baja | 4 Horas | 32 Horas |
| Media | 4 Horas | 16 Horas |
| Alta | 1 Hora | 4 Horas |
| Crítica | 30 minutos | 2 Horas |

Penalizaciones: En caso de incumplimiento sobre los tiempos estipulados en los acuerdos de nivel de servicio o en la entrega de reportes mensuales (Que este se debe entregar en los primeros 15 días del mes), se estipulan los siguientes porcentajes de descuento sobre el valor de facturación mensual, para la fase de administración y operación del servicio:

| Tipo de Prioridad | ANS ATENCIÓN/RECEPCIÓN | | ANS SOLUCIÓN/WORKAROUND | |
|-------------------|--|---|--|---|
| | # Casos/Eventos que no cumplen el tiempo ANS | % Descuento sobre el valor de factura mensual | # Casos/Eventos que no cumplen el tiempo ANS | % Descuento sobre el valor de factura mensual |
| Baja | >= 15 | 2,0% | >= 15 | 2,0% |
| Media | >= 5 | 2,0% | >= 5 | 2,0% |
| Alta | >= 3 | 2,5% | >= 3 | 2,5% |
| Crítica | >= 2 | 3,5% | >= 2 | 3,5% |

| ENTREGA | ANS Reporte Mensual | |
|----------------|--|---|
| | # Casos/Eventos que no cumplen el tiempo ANS | % Descuento sobre el valor de factura mensual |
| Media | > 15 días | 2,0% |
| Alta | >= 30 días | 2,5% |
| Crítica | >= 40 días | 3,5% |

Las penalizaciones serán acumulables hasta un 10% del pago de la factura mensual.

8. PERSONAL.

Todos los proponentes deberán confirmar cuál es su esquema estándar de servicios a ofrecer, si el mismo contempla personal propio o tercerizado; ambas opciones serán válidas como parte de nuestro proceso de evaluación.

Por cualquiera de las opciones, el Proponente deberá garantizar la continuidad y niveles de servicio acordados. Adicional el Proponente deberá presentar un Organigrama del Recurso asignado al Servicio.

Todos los proponentes deberán presentar actualizada la hoja de vida del personal que estará ligado al servicio, donde se deje constancia de la experiencia técnica de los mismos (Mínimo 2 para el Rol de Basis, Mínimo 2 para Base de Datos y Mínimo 2 Para el rol de Administrador de Sistema Operativo). En caso de que durante la prestación del servicio se dé la salida de algún personal, esto debe ser notificado al gestor del servicio y de igual manera se debe enviar la hoja de vida de este para su evaluación.

9. CONFIDENCIALIDAD.

Protección y administración de la información de acuerdos a los términos establecidos por **ENSA** en el cumplimiento de la protección de información propietaria de esta empresa.

10. CLIENTES DE REFERENCIA:

El proponente debe presentar al menos 2 referencias de empresas donde esté o haya ejecutado trabajos similares siguiendo el formato presentado en el documento: **"Formulario para evaluación de referencias.docx"** que se adjunta en la licitación.

13. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

Los proponentes deberán presentar de una manera resumida las características generales de la solución ofrecida, que cubra los requerimientos solicitados. Además de servicios que ofrezcan un valor agregado para la solución. Se debe completar el Documento **"Sustentacion de Propuesta Documentacion Técnica - Servicio Basis_SO.xlsx"**