

## **GERENCIA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA CONDICIONES ESPECIALES**

Para la Adquisición de Servicio CSP y soporte de infraestructura de Nube Azure.

### **1. PERIODO DE TRANSICIÓN:**

Se dedicarán 30 días para la transición de los servicios y familiarizar la administración de la plataforma de nube, los pagos deben realizarse inmediatamente se adjudique al proveedor ganador de la licitación.

### **2. LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO:**

El Proveedor, podrá brindar **el servicio de forma remota.**

### **3. RESPONSABILIDADES DE EL PROVEEDOR:**

#### **a. Gestión de servicio de nube Azure**

1. Gestionar, administrar y brindar soporte a la infraestructura de nube.
2. Pago de la factura de consumo de artefactos de la nube de Azure.
3. Creación de usuarios.
4. Gestión de infraestructura de nube.

#### **b. GENERALES.**

1. Garantizar la continuidad del servicio.
2. Revisiones de consumo del ambiente.
3. Análisis y administración de niveles de servicio.
4. Mantener la confidencialidad sobre toda la información de ENSA a la que acceda durante el desarrollo del Contrato, acuerdo de confidencialidad firmado. (Ya existe mencionado en el punto 8)
5. 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.

### **4. ACTIVIDADES DEL SERVICIO.**

**5. EL proveedor** deberá cumplir con los pagos mensuales de consumo de nube y brindar el servicio de soporte sobre los artefactos instalados y gestión de accesos a proveedores para el despliegue de nuevas aplicaciones.

### **6. RESPONSABILIDADES DE ENSA:**

- a. Proveer los accesos VPN para la ejecución del servicio.
- b. Brindar un equipo en la red de ENSA para ejecución de trabajos remotos.

## 7. UBICACIÓN Y HORARIO:

El servicio será prestado de manera remota y el horario de prestación del servicio, teniendo en cuenta el calendario de festivos Oficiales del país, será bajo el siguiente horario:

**Lunes a viernes**, de 07:00 a.m. a 05:00 p.m.

**Sábados**, de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.

**Domingos**, días **feriados y nacionales; y horas de 5:01 p.m. a 7:59 a.m.:**  
Atención On Call.

## 8. ESTABLECIMIENTO DE SLA:

- a. **EL PROVEEDOR** 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
<b>Baja</b>	4 Horas	32 Horas
<b>Media</b>	2 Horas	16 Horas
<b>Alta</b>	1 Hora	4 Horas
<b>Crítica</b>	30 minutos	2 Horas

**Penalizaciones por tiempo:** En caso de incumplimiento sobre los tiempos estipulados en los acuerdos de nivel de servicio, 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
<b>Baja</b>	>= 15	2,0%	>= 15	2,0%
<b>Media</b>	>= 5	2,0%	>= 5	2,0%
<b>Alta</b>	>= 3	2,5%	>= 3	2,5%
<b>Crítica</b>	>= 2	3,5%	>= 2	3,5%

**Penalizaciones por Gestión:** De presentarse una mala gestión de los sistemas administrados, que genere inconsistencia, pérdida de los datos o indisponibilidad de los sistemas, se estipulan los siguientes porcentajes de descuento sobre el valor de facturación mensual, para la fase de administración y operación del servicio:

Tipo de Impacto	% Descuento sobre el valor de factura mensual
<b>Baja</b>	2,0%
<b>Media</b>	2,0%
<b>Alta</b>	2,5%
<b>Crítica</b>	3,5%

- **Crítica:** Se considera de impacto crítico toda incidencia que implique pérdida de información de un ambiente productivo.
- **Alta:** Se considera de impacto alto toda incidencia que genere indisponibilidad total de los servicios administrados del ambiente productivo.
- **Media:** Se considera de impacto medio toda incidencia que genere indisponibilidad parcial de los sistemas administrados del ambiente productivo.  
También se considera de impacto medio toda incidencia que afecten ambientes de calidad y desarrollo de manera total o parcial, que estén siendo utilizadas por un proyecto.
- **Baja:** Cualquier afectación en los ambientes de Calidad y Desarrollo que no estén siendo utilizadas en ningún proyecto.

## 9. CONFIDENCIALIDAD.

Protección y administración de la información de acuerdos a los términos establecidos por **ENSA** en el documento **de Acuerdo de Confidencialidad**.