

PROYECTO

“HELP DESK”

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. ANTECEDENTES

Los servicios tecnológicos que la DTIC de la Superintendencia de Compañías ofrece a los usuarios internos y externos, se los canaliza actualmente con mecanismos tradicionales, que se los adoptó en el día a día a falta de la disponibilidad de un sistema que facilite la diligencia, el registro, el monitoreo, la coordinación, es decir la administración del servicio, desde que arranca con una solicitud, hasta su atención definitiva; sin contar además con la retroalimentación necesaria dada por el usuario, al evaluar la calidad del servicio.

Los aplicativos, sistemas de información, portal institucional, computadores personales, periféricos, infraestructura tecnológica en general, deben mantener una funcionalidad y operatividad para el buen uso de los usuarios, los mismos que demandan de estos recursos para cumplir sus labores cotidianas.

En la actualidad al presentarse una necesidad de “soporte tecnológico”, el usuario envía un correo electrónico al buzón soporte_tecnico@q.supercias.gov.ec, en Quito y en Guayaquil a soportecomputogyq@q.supercias.gov.ec, seguidamente se asigna su atención al técnico que dará el soporte, perdiéndose el control del servicio sin tener el registro de factores que incurrieron en su atención como son: recursos necesarios, recursos disponibles, tiempo estimado de atención, tiempo real de atención, identificación de la solución, acceso al inventario manual de HW y SW, acceso al esquema de contratación de mantenimiento, calificación de la atención, entre otros.

El esquema actual no ayuda a eliminar las constantes quejas de los usuarios, que de una u otra manera insisten por diversos caminos la atención a su pedido, sin poder conocer cual sería la suerte con la que correrá su solicitud.

La falta del mecanismo de seguimiento y gestión del servicio que se da a los usuarios; actualmente demanda de un tiempo muerto, ya que el técnico al enfrentarse al requerimiento actúa bajo su percepción sin el apoyo de registros validados que contengan soluciones establecidas para el caso. En muchas ocasiones da soluciones independientes a todo el entorno informático del momento por no contar con la debida información.

No existe un estándar del servicio, ya que tampoco existe una definición del procedimiento, con sus debidos responsables, niveles de atención, tareas identificadas, recursos necesarios, y demás características sugeridas.

2. OBJETIVO

Implementar la solución de Help Desk apoyados en una sistema tecnológica orientada a mejorar el sistema de trabajo de las operaciones cotidianas y el nivel de soporte brindado por el área de Help Desk de la Dirección de Tecnología de la Superintendencia de Compañías, para de esta manera incrementar los niveles de satisfacción en la cobertura de las necesidades de los clientes y usuarios internos y externos de la Institución; enmarca en la correcta definición del proceso de Help Desk basado en las mejores prácticas de ITIL. Aprovechando del talento humano para administrar y proveer servicios informáticos y de comunicaciones de calidad.

3. REQUERIMIENTOS GENERALES DE LA OFERTA

La Intendencia de Tecnología de Información requiere una sistema de Help Desk que permita ofrecer una Gestión del Servicio de Tecnología de Información basada en procesos.

EL proyecto deberá incluir la utilización de una metodología que permita definir, evaluar y estimar el grado de madurez de los procesos actuales de la unidad de Tecnología, respecto al estándar de procesos ITIL(**Information Technology Infrastructure Library**).

Se establecerá un área de Help Desk como único punto de contacto entre los usuarios y el departamento de TI (Tecnología de Información), agilizando la gestión de soporte, estandarizando el ingreso de la información y alimentando el registro y control de las solicitudes.

Debe considerar la integración con el sistema de inventario de hardware y software, como fuente real de información de los recursos de equipamiento y de licenciamiento con los que cuenta la Institución.

El sistema deberá permitir con base en la experiencia que los técnicos han adquirido en el tiempo, alimentar la base de datos del conocimiento, que será el registro de los mecanismos de solución conocidos y validados, aplicados con las nuevas tendencias, en la realidad institucional.

Además debe incluir la generación de estadísticas en función de diferentes variables que permitan evaluar el desempeño y a través de la retroalimentación la calidad de servicio de los analistas de Help Desk.

3 REQUERIMIENTOS GENERALES DE LA OFERTA

3.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

3.1.1. WEB.

- 3.1.1.1 Permitir al usuario ingresar requerimientos (campos mínimos: cliente-id, clasificación, descripción del caso, adjuntar anexos)

- 3.1.1.2 Permitir la administración de clientes internos y externos. Para usuarios internos con Active Directory y externos con BD
- 3.1.1.3 Permitir campos extras en la declaración del caso dependiendo del tipo de caso o del tipo de clasificación del caso.
- 3.1.1.4 Permitir la visualización de preguntas comunes definido por la clasificación del caso (clase).
- 3.1.1.5 Permitir al usuario revisar el status de los requerimientos, manejo de colas de casos individuales, casos abiertos, casos cerrados
- 3.1.1.6 Posibilitar el manejo de problemas y soluciones para el usuario final (Self management).
- 3.1.1.7 Modulo Web para analista (responsable del caso).
- 3.1.1.8 Modulo Web para usuario final.
- 3.1.1.9 Permitir la funcionalidad Web en cualquier navegador (mínimo dos navegadores conocidos ejemplo: Internet Explorer, Firefox)
- 3.1.1.10 Permitir la ejecución de la aplicación Web con los recursos básicos del navegador.
- 3.1.1.11 Permitir el uso de la aplicación de una manera independiente a las políticas de seguridad del usuario.
- 3.1.1.12 Modulo de usuario final.

3.1.2. BASICOS.

- 3.1.2.1 Se debe Integrar con sistema de inventarios computacionales, hardware y software.
- 3.1.2.2 Manejar actividades dentro de cada caso.
- 3.1.2.3 Manejar subcasos o tareas dentro del mismo caso.
- 3.1.2.4 Capacidad para cambiar campos, ocultar campos, cambiar de posición los campos, añadir campos de usuarios.
- 3.1.2.5 Etiquetas y menús en español.
- 3.1.2.6 Registro del Log de actividades y eventos para cada caso.
- 3.1.2.7 Multidepartamental (business type) o por tipo de negocio.
- 3.1.2.8 Capacidad de creación de plantillas para resolución de casos.
- 3.1.2.9 Permitir clasificaciones en esquema de árbol, mínimo 3 niveles.
- 3.1.2.10 Permitir clasificaciones dependiendo del tipo de negocio.
- 3.1.2.11 Manejar múltiples bases de datos (mínimo: Sybase, Sql).
- 3.1.2.12 Manear independiente clientes internos y clientes externos
- 3.1.2.13 Capacidad para añadir campos de usuario (sin programación).
- 3.1.2.14 Visualizar colas de trabajo individual y/o grupal.
- 3.1.2.15 Capacidad para crear tareas dinámicas dentro de un caso.
- 3.1.2.16 Tablas o catálogos (fijos o administrables por el usuario Administrador del sistema).
- 3.1.2.17 Permitir definir múltiples prioridades (especificar cuantas).
- 3.1.2.18 Especificar número de clasificaciones permitidas.
- 3.1.2.19 Capacidad para auto asignarse casos.

3.1.3 MONITOREO.

- 3.1.3.1 Generar casos automáticos mediante reglas (políticas) parametrizables. (Ejemplo: N casos tipo incidente generan automáticamente un caso tipo problema).

- 3.1.3.2 Administrador de reglas o políticas
- 3.1.3.3 Permitir monitorear actividades actuales
- 3.1.3.4 Permitir ingreso de casos con fechas futuras
- 3.1.3.5 Permitir monitorear actividades expiradas
- 3.1.3.6 Permitir monitorear actividades futuras
- 3.1.3.7 Permitir monitoreo de cargas de trabajo
- 3.1.3.8 Permitir monitoreo de tiempos muertos en la atención
- 3.1.3.9 Permitir el monitoreo de prioridades
- 3.1.3.10 Permitir monitoreo de cuellos de botella

3.1.4. NOTIFICACIONES.

- 3.1.4.1 Permitir notificar de manera manual y automática
- 3.1.4.2 Permitir notificación a cuentas de correo
- 3.1.4.3 Permitir notificación a Fax
- 3.1.4.4 Permitir notificación a Beepers.
- 3.1.4.5 Generar mensajes SMS a celulares
- 3.1.4.6 Generar varios tipos de notificación simultaneas basados en: horario de trabajo/fuera de trabajo

3.1.5. PRIORIDAD.

- 3.1.5.1 Permitir elaborar controles para manejar casos por prioridad
- 3.1.5.2 Permitir la definición de prioridad en cada caso manual o automáticamente.
- 3.1.5.3 Asociar clasificaciones a prioridades preestablecidas
- 3.1.5.4 Definir tiempo de prioridades en distintas unidades de tiempo: semanas, días, minutos
- 3.1.5.5 Manejar múltiples prioridades (especificar el máximo).

3.1.6. ESCALAMIENTOS.

- 3.1.6.1 Por eventos (definir que tipo de eventos disparan escalamientos).
- 3.1.6.2 Por tiempo.
- 3.1.6.3 Por combinación de los 2 anteriores.
- 3.1.6.4 Manejar escalamientos por ciclos (bucles) a primer nivel, a segundo nivel, a tercer nivel, etc.
- 3.1.6.5 Manejar esquema automático de escalamientos

3.1.7. ASIGNACION.

- 3.1.7.1 Permitir asignación de casos a grupos físicos.
- 3.1.7.2 Permitir asignación de casos dependiendo de la habilidad (skills) de los individuos.
- 3.1.7.3 Permitir el cambio de grupo asignado (grupo responsable).
- 3.1.7.4 Re-asignación del caso al Backup.
- 3.1.7.5 Capacidad de asignación automática y manual.
- 3.1.7.6 Manejar habilidades básicas y grupos de habilidades.

3.1.8. ANALISTAS (RESPONSABLES).

- 3.1.8.1 Manejar la disponibilidad del analista (responsable de atender el caso), razón de indisponibilidad, tiempo indisponibilidad.
- 3.1.8.2 Administrar calendario de feriados nacionales.
- 3.1.8.3 Administrar calendario de feriados locales o provinciales
- 3.1.8.4 Manejar periodos de vacaciones de cada Analista.
- 3.1.8.5 Manejar múltiples esquemas de notificación (listar los disponibles).
- 3.1.8.6 Añadir campos de usuario disponibles para información del analista (sin programación).
- 3.1.8.7 Manejar preferencias por cada analista.
- 3.1.8.8 Definir perfil por cada analista.
- 3.1.8.9 Activar/inactivar a un analista.
- 3.1.8.10 Asociar Analistas a niveles dentro del organigrama.
- 3.1.8.11 Reasignar casos y/o tareas.
- 3.1.8.12 Manejar notificaciones: en horario laboral, fuera de horario.

3.2 REQUERIMIENTOS TECNICOS.

3.2.1 CANALES DE CAPTURA.

- 3.2.1.1 Teléfono
- 3.2.1.2 Monitoreo de Eventos
- 3.2.1.3 Web
- 3.2.1.4 Email
- 3.2.1.5 APIs

3.2.2. ADMINISTRACION DE SLAs.

- 3.2.2.1 Permitir administrar y modificar los niveles de servicio.
- 3.2.2.2 Manejar SLAs por cliente individual y/o por grupo.
- 3.2.2.3 Manejar de SLA 7x24x365.
- 3.2.2.4 Manejar múltiples SLA.
- 3.2.2.5 Manejar contratos de mantenimiento o soporte.
- 3.2.2.6 Por llamada.
- 3.2.2.7 Por tiempo límite.
- 3.2.2.8 Por horas.

3.2.3. RESOLUCION DE PROBLEMAS.

- 3.2.3.1 Base de Conocimientos (Acceso con mecanismos tradicionales de conexión ejemplo ODBC, OLEDB, otros).
- 3.2.3.2 Repositorio temporal de base de conocimientos para administración.
- 3.2.3.3 Importación de Datos.
- 3.2.3.4 Soporte a archivos adjuntos.
- 3.2.3.5 Base de datos de problemas y soluciones por clasificación.
- 3.2.3.6 Base de datos de preguntas frecuentes por tipo de clasificación.
- 3.2.3.7 Soporte de notas y mails asociados al caso.

3.2.4. REPORTE.

- 3.2.4.1 Reportes predefinidos, listar todos los reportes del sistema.
- 3.2.4.2 Generar reportes que contengan filtros, (describir cuales).
- 3.2.4.3 Reportes gráficos.
- 3.2.4.4 Permitir consultas en tiempo real.
- 3.2.4.5 Reportes varios.

3.2.5. FLEXIBILIDAD.

- 3.2.5.1 Permitir modificar pantallas (sin programación).
- 3.2.5.2 Permitir modificar interfaz Web (sin programación).
- 3.2.5.3 Permitir modificar Esquemas
- 3.2.5.4 Permitir modificar Políticas
- 3.2.5.5 Limitar visualización de vistas por accesos.
- 3.2.5.6 Permitir elaboración de encuestas de satisfacción.

3.2.6. ANALISIS y ADMINISTRACION .

- 3.2.6.1 Capacidad para determinar costos por cada caso.
- 3.2.6.2 Capacidad para manejar colas de trabajo individual y/o grupal.
- 3.2.6.3 Capacidad para manejar filtros en las colas de trabajo, clasificar ascendente, descendente.
- 3.2.6.4 Capacidad para definir contratos de soporte por tiempo (fecha inicial, fecha fin contrato).
- 3.2.6.5 Capacidad para definir contratos por número de casos atendidos.
- 3.2.6.6 Reportes de métricas (detallar por ejemplo: métricas de tiempos de ejecución, tiempos muertos, tiempos redundantes, otros).

Las capacidades mencionadas serán medidas por medio de aplicaciones específicas del caso.

3.2.7. ITIL .

Tomar en cuenta especificaciones técnicas generales para cada caso.

- 3.2.7.1 Alimentar la CMDB (Base de datos del conocimiento) desde otras bases u aplicaciones.
- 3.2.7.2 Disponer de una base de datos de Configuraciones (CMDB).
- 3.2.7.3 Manejar la CMDB con múltiples tipos de Ítem.
- 3.2.7.4 CMDB con manejos de estado del ítem. (CI).
- 3.2.7.5 Capacidad para definir el impacto en cada ítem o en cada caso.
- 3.2.7.6 Manejar de relaciones entre ítems de configuración (Cis).
- 3.2.7.7 Manejar procesos en general basados en condicionales (motor de workflow).
- 3.2.7.8 Generar plantillas conteniendo tareas para el manejo de gestión de incidentes.
- 3.2.7.9 Generar plantillas conteniendo tareas para el manejo de gestión de problemas.
- 3.2.7.10 Generar plantillas conteniendo tareas para el manejo de gestión de release (liberaciones).

3.2.7.11 Generar plantillas conteniendo tareas para el manejo de gestión de cambios.

3.2.8. SEGURIDAD.

- 3.2.8.1 Permitir controlar los accesos de derecho de los usuarios como los Analistas y Especialistas.
- 3.2.8.2 Manejar múltiples perfiles.
- 3.2.8.3 Asociar usuarios a perfiles.
- 3.2.8.4 Administración y cambios de perfiles por tipo de proceso.
- 3.2.8.5 Administración y cambios de perfiles por uso de pantallas.
- 3.2.8.6 Administración y cambios de perfiles por función del menú.
- 3.2.8.7 Capacidad para crear nuevos perfiles.
- 3.2.8.8 Capacidad para modificar perfiles y asignarlos a analistas.
- 3.2.8.9 Capacidad para manejar analistas asociados a múltiples bases.
- 3.2.8.10 Capacidad de sincronizar usuarios con el Directorio Activo de windows.
- 3.2.8.11 Capacidad de definir reglas de colocación de claves.
- 3.2.8.12 Manejar perfiles básicos tipo Analista, Usuario, Supervisor y Administrador, entre otros.

3.2.9. IMPLEMENTACION DEL PROCESO GESTION DE INCIDENTES.

- 3.2.9.1 Realizar un Análisis de Brecha (GAP Análisis).
- 3.2.9.2 Proponer un Road Map.
- 3.2.9.3 Plan de acción para cerrar brecha en el proceso Gestión de Incidentes.
- 3.2.9.4 Desarrollo de elementos del proceso Gestión de Incidentes
- 3.2.9.5 Desarrollo de Fundamentos del proceso:
 - Definiciones
 - Alcance
 - Objetivos
 - Políticas
- 3.2.9.6 Desarrollo de Elementos para la Operación del Proceso:
 - Identificación de Tipos de casos
 - Medios de registro
 - Lista de solicitantes autorizados
 - Criterios de operación
- 3.2.9.7 Diagramación del Proceso:
 - Proceso General
 - Diagrama de Bloques del Proceso
 - Diagramas de Flujo específicos
 - Procedimientos
 - Roles y Responsabilidades
- 3.2.9.8 Levantamiento de Soportes del Proceso:
 - Formato de registro
 - Reportes de gestión/ indicadores del proceso
 - Encuesta de satisfacción
- 3.2.9.9 Plan de Capacitación y Comunicación a los actores del proceso.
- 3.2.9.10 Plan de Estabilización de la implementación del proceso.
- 3.2.9.11 Informes de Diseño del proceso.
- 3.2.9.12 Plan de mejoramiento del proceso a corto y mediano plazo.

4 INFORMACIÓN DEL OFERENTE.

4.1 EXPERIENCIA DE LA COMPAÑÍA.

La Superintendencia de Compañías requiere que el proponente posea experiencia en la implantación de soluciones similares a las requeridas en estos términos de referencia de al menos 3 años, así como oficina de soporte técnico y comercial y para tal fin lo debe acreditar.

Se deben incluir certificaciones de al menos 5 clientes, en donde la solución esté implementada y operando en producción.

El proveedor deberá garantizar que cuenta con la capacidad real para realizar la instalación y puesta a punto de la totalidad de la infraestructura.

El Oferente se compromete a certificar la veracidad de la información suministrada. La Superintendencia de Compañías se reserva el derecho de validar la información presentada por el Oferente en este ítem.

4.2 GARANTIAS

4.2.1 Garantía Técnica

El oferente debe certificar que es representante autorizado directo de la casa fabricante.

La garantía debe ser emitida por el proveedor dando cumplimiento al:

- Análisis del proceso
- Implementación del proceso
- Capacitación del proceso
- Soporte del proceso

Asimismo se requerirá la entrega por parte del proveedor de los componentes, una garantía que certifique el funcionamiento de todas las aplicaciones diseñadas.

El oferente y el fabricante del software, para asegurar la calidad de los servicios y licencias que suministran (independientemente de su origen), deberán presentar una garantía técnica, las certificaciones necesarias que acrediten el haber cumplido con los estándares propios del fabricante.

El proveedor debe contar con una representación local y un representante directo que pueda dar fe ante una solicitud de garantía.

4.2.2 Garantía de Servicios

En caso de incumplimiento de las obligaciones del Oferente, emanadas de las garantías requeridas, la Superintendencia podrá exigir, el pago de multas en los términos que se establezcan en el contrato, sin perjuicio del derecho que se reserva

la Superintendencia de requerir el resarcimiento y pago de daños y perjuicios de conformidad con la Ley y de acuerdo al procedimiento arbitral previsto en el mismo.

5 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL PROYECTO

El Oferente debe presentar la estructura organizacional sugerida para el cumplimiento del proyecto, teniendo en cuenta tanto el personal del Oferente como el personal de la Superintendencia de Compañías.

5.1.1 Roles y perfiles de los profesionales del oferente.

El Oferente debe suministrar la información acerca de los perfiles, experiencia, capacitación y certificaciones de los técnicos que asignará al proyecto en los diferentes frentes del equipo de trabajo.

5.1.2 Experiencia de los profesionales.

El Oferente debe garantizar que los perfiles de los técnicos asignados a los diferentes roles que se definan cuenten con experiencia certificada en al menos 3 proyectos de implantación y de ser el caso certificaciones necesarias para la implementación de Help Desk.

Se requiere al menos un consultor Señor con certificación ITIL Versión 3.

5.1.3 Equipo del oferente especificar.

El oferente nombrará un Líder de Proyecto que deberá realizar el seguimiento del proyecto en la Superintendencia de Compañías, con dedicación exclusiva, presencial en las instalaciones y de tiempo completo, durante la ejecución del mismo.

5.1.4 Personal de la Superintendencia de Compañías

Establecer el personal estimado que la Superintendencia de Compañías debe asignar al proyecto.

Necesariamente existirá una contraparte designada por La Superintendencia de Compañías como responsable de coordinar y dar seguimiento al trabajo del Contratista en calidad de Líder de Proyecto.

6 PLAN DE TRABAJO DEL PROYECTO.

6.1 METODOLOGIA DE IMPLANTACION.

El Oferente debe entregar como respuesta a este numeral, en forma detallada la metodología para administración y desarrollo de proyectos que utiliza.

6.2 FASES DEL PROYECTO.

Con el fin de entregar resultados estructurados, la Superintendencia de Compañías propone que el proyecto se desarrolle por fases. El Oferente podrá recomendar de acuerdo con su experiencia y la situación actual de la Superintendencia un esquema diferente de puesta en funcionamiento que debe incluir:

Criterios de aceptación de cada fase.
Definición de hitos de control de cada fase.
Cumplimiento de hitos de control de cada fase.
Aceptación de usuarios involucrados en cada fase.
Evaluación de cumplimiento de cada fase.

6.3 CRONOGRAMA DE IMPLANTACION.

El Oferente de acuerdo con su experiencia y con la situación actual de La Superintendencia de Compañías, debe proponer un cronograma de trabajo para la instalación permanente, en coordinación con el Líder de Proyecto.

6.4 ESTRATEGIA

El oferente deberá presentar la estrategia durante cada fase de instalación del proyecto, con el objetivo de solventar posibles problemas de carácter administrativo, operativo, u otros que deban ser corregidos sobre la marcha del proyecto.

6.5 SEGUIMIENTO

El oferente deberá hacer seguimiento durante cada fase de instalación del proyecto, con el objetivo de detectar posibles deficiencias, fallas o errores que deban ser corregidos sobre la marcha del proyecto.

7 RESPONSABILIDADES DEL OFERENTE

7.1 INSTALACION ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DEL SISTEMA

7.1.1 Procedimientos de Instalación, administración y operación

El oferente deberá entregar los manuales y procedimientos de instalación, administración y operación del sistema.

7.1.2 Instalación de mejoras al sistema

El oferente en coordinación con el líder del proyecto definirá las mejoras para la aplicación.

7.2 ENTRENAMIENTO AL EQUIPO DEL PROYECTO.

7.2.1 Objetivos del entrenamiento

El Oferente debe asegurar una efectiva, oportuna y completa transferencia de conocimiento hacia el equipo de funcionarios asignados por la Superintendencia de Compañías al proyecto. Esta transferencia de conocimiento debe estar dirigida al grupo técnico y debe cumplir dos objetivos fundamentales siendo obligatorio que sea dictado por consultores certificados del sistema de Help Desk:

- 1) Impartir la capacitación inicial al equipo del proyecto para que su participación en el mismo sea la más adecuada, logrando un entendimiento completo de todas y cada una de las tareas que se desarrollen y de las decisiones que se tomen en el curso del proyecto.
- 2) Lograr autonomía por parte de la Superintendencia de Compañías en todos los aspectos requeridos para administrar y operar en forma estable y segura el help desk.

7.2.2 Contenido del entrenamiento

7.2.2.1 Capacitación en ITIL y fundamentos de la administración de servicios de tecnología de información.

- Conceptos de:
 - Administración de Procesos
 - Gestión del Servicio
- Las mejores practicas de ITIL V3
 - El Ciclo del Servicio
 - Etapas del Servicio
- La administración de un Service Desk
 - Objetivos del Service Desk
 - Tipos de Service Desk
 - Roles y responsabilidades
 - Indicadores de gestión del Service Desk
- El Proceso Gestión de Incidentes:
 - Objetivos y conceptos del proceso de Incidentes
 - Actividades del proceso de Incidentes
 - Roles y responsabilidades
 - Indicadores de gestión

7.2.2.2 Desarrollo de Fundamentos del proceso.

- Fundamentos del proceso.
 - Definiciones
 - Alcance
 - Objetivos
 - Políticas

- Desarrollo de Elementos para la Operación del Proceso
 - Identificación de Tipos de casos
 - Medios de registro
 - Lista de solicitantes autorizados
 - Criterios de operación

- Diagramación del Proceso:
 - Proceso General
 - Diagrama de Bloques del Proceso
 - Diagramas de Flujo específicos
 - Procedimientos
 - Roles y Responsabilidades

- Levantamiento de Soportes del Proceso:
 - Formato de registro
 - Reportes de gestión/ indicadores del proceso
 - Encuesta de satisfacción

7.2.3 Idioma para los cursos dictados

El entrenamiento se debe realizar en idioma español. Si el instructor no habla el idioma, el Oferente debe proveer traducción simultánea por su propia cuenta sin que esto implique costos adicionales para la Superintendencia de Compañías.

Como mínimo se debe entregar una copia del material de entrenamiento por cada uno de los asistentes y se efectuará con anticipación al inicio del respectivo curso, así mismo se entregará al final en medio magnético toda la documentación concerniente al entrenamiento.

7.2.4 Certificaciones

El Oferente debe indicar si los cursos dictados otorgan algún tipo de certificación. En este caso, los costos de esta certificación deben estar incluidos en el costo del curso.

8 PLAN DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO.

El Oferente debe presentar el plan de puesta en funcionamiento en coordinación con el líder del proyecto.

9 SOPORTE POST-IMPLEMENTACION.

El Oferente debe ofrecer un período de soporte mínimo de dos (2) meses para el trabajo realizado dentro del marco de los servicios profesionales contratados por Correos del Ecuador para la implantación del sistema.

10 SOPORTE TECNICO.

10.1 COBERTURA DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO.

10.1.1 Soporte Local en el sistema.

- 10.1.2 Soporte Local en las técnicas de ITIL.
- 10.1.3 Soporte Local para la integración con los sistemas de integración de hardware y software.
- 10.1.4 Soporte Local para la integración con la plataforma actual.
- 10.1.5 Asistencia Técnica por parte de consultores especializados para correcciones de posibles errores de la aplicación, sin ningún costo adicional.
- 10.1.6 Se deberá proporcionar un soporte técnico disponible para la asistencia en problemas de software, configuraciones y consultas técnicas y el proveedor deberá contar con las soluciones para ofrecer un servicio de: help desk, laboratorio, documentación técnica y servicios de monitoreo y administración.
- 10.1.7 El proveedor deberá contar con soporte técnico remoto en línea vía Internet, el cual deberá interactuar en el planteamiento del problema, realizar un diagnóstico y en su caso, evaluar las alternativas de solución.
- 10.1.8 Asistencia Técnica a preguntas respecto al funcionamiento de la aplicación, contempla preguntas de usuarios finales.
- 10.1.9 El oferente debe garantizar la disponibilidad de los consultores especializados, para soporte técnico.
- 10.1.10 El proveedor deberá proporcionar soporte mensual luego de la implementación por lo menos tres veces para estabilización del sistema.
- 10.1.11 El proveedor deberá contar con un plan de escalamiento para problemas de severidad descritos en los puntos anteriores.
- 10.1.12 El proveedor deberá al menos contar con un centro de atención técnica en Quito, con un tiempo de respuesta que dependa de la severidad del caso.

11. REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS.

El oferente deberá indicar los requerimientos tecnológicos que deberán ser provistos por la Institución para el correcto desarrollo del proyecto y la implementación del sistema.

11.1 REQUERIMIENTOS DE INFORMACION GENERAL.

11.1.1 Características Generales

El Oferente debe diligenciar la siguiente información general respecto al sistema ofrecido:

1. Versión ofrecida:
2. Fecha de liberación:
3. Fecha programada de liberación de la siguiente versión:
4. Hardware requerido a nivel del sistema y a nivel de usuario final.
5. Plataformas en las cuales corre el sistema.
6. Compatibilidad con las consideraciones señaladas en el numeral 12.

11.1.2 Aseguramiento de calidad

La Superintendencia de Compañías desea que el sistema ofrecido cuente con mecanismos que permitan ejecutar pruebas aleatorias, previas a la instalación de los componentes críticos, con el objetivo de asegurar la calidad de la información.

11.2 REQUERIMIENTOS DE HARDWARE.

11.2.1 Arquitectura física requerida por la solución ofrecida

Para efectos de la evaluación técnica, el Oferente debe describir en forma gráfica la arquitectura de hardware requerida para que su sistema cumpla el objeto de la presente solicitud de oferta, incluyendo los componentes lógicos del sistema que son ejecutados en esta arquitectura.

11.2.2 Infraestructura para la ejecución del proyecto

El Oferente debe indicar las características de la infraestructura requerida para la ejecución del proyecto.

11.3 REQUERIMIENTOS DE PROCESOS BATCH/CALENDARIZADOS.

El sistema debe permitir realizar procesos calendarizados ya sea para actualizaciones, incorporación de nuevas versiones, etc.

11.4 CARACTERÍSTICAS OPERATIVAS DE LA SOLUCION OFRECIDA.

11.4.1 Monitoreo del sistema

La Superintendencia de Compañías desea que el sistema cuente con un esquema de monitoreo que permita realizar acciones preventivas y de análisis con el fin de preservar la integridad de la información.

11.4.2 Solución de errores

11.5 CONTROL Y SEGURIDAD.

11.5.1 Estándar para cuentas de acceso.

El sistema ofrecido debe contar con mecanismos que requieran la identificación y autenticación de usuarios que pretendan acceder al sistema.

El sistema ofrecido debe permitir el manejo dinámico del estándar dado que este puede ser ajustado o cambiado en cualquier momento. Explique de manera detallada cómo su sistema cumple este requerimiento.

11.5.2 Autenticación para acceso remoto.

Si el sistema ofrecido permite acceso remoto deberá autenticar a cualquier usuario ó programa que de manera local o remota pretenda acceder al sistema de información

ya sea mediante red pública o privada. Los accesos remotos desde puntos remotos o redes específicas deberán contar con mecanismos de autenticación de la conexión que prevengan un acceso no autorizado y la ejecución de transacciones seguras. Explique de manera detallada cómo su sistema cumple este requerimiento.

11.5.3 Log del sistema.

El sistema ofrecido debe generar rastros de auditoria de las modificaciones a parámetros claves del sistema, tales como modificaciones a las claves de usuario, cambio a los parámetros del sistema operativo o la base de datos. El registro de auditoria deberá ser protegido contra escritura o modificación. Explique de manera detallada cómo su sistema cumple este requerimiento.

11.5.4 Consulta de los Logs

La Superintendencia de Compañías desea que el sistema ofrecido posea sistemas que procesen los registros de auditoria y permitan controlar, verificar, seleccionar e imprimir la información almacenada en los logs. Explique de manera detallada cómo su sistema cumple este requerimiento.

12. CONSIDERACIONES TÉCNICAS GENERALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS

Consideraciones mínimas del ambiente de producción actual de la Superintendencia de Compañías:

- Base de datos de Producción: Sybase 15.0.2, SQL Server 2000.
- Protocolo de comunicaciones: TCP IP.
- Usuarios de red local: promedio 700.
- Usuarios externos de Web: ilimitado.
- Navegador local estándar: Internet Explorer.
- Oficinas: Guayaquil, Quito, Cuenca, Machala, Loja, Portoviejo, Ambato.
- Servidores de capacidad mínima: 3Ghz, 4GB RAM, 80GB disco duro.
- Estaciones de trabajo de capacidad mínima: 1.5Mhz, 256MB RAM, 30GB disco duro.

ESPECIFICACIONES GENERALES

PLAZO DE IMPLANTACIÓN

El plazo de implantación del sistema es de 45 (cuarenta y cinco) días calendario a partir de la firma del contrato.

FORMA DE PAGO

Para la implantación se considerará el pago del 70% a la firma del contrato y el 30% al término de la implantación, incluido la capacitación, previa la entrega de la factura correspondiente.

PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Los oferentes deberán presentar su propuesta completa, de conformidad al orden en que están realizadas las especificaciones técnicas, respetando la numeración y respondiendo a todos los puntos definidos.

EVALUACION DE LAS OFERTAS

El criterio de valoración de las ofertas por tratarse de subasta inversa, considera un total de 100 puntos distribuidos en las siguientes variables: aspecto técnico 70 puntos, plazo 30 puntos.

En la parte técnica las ofertas deberán cumplir con un mínimo del 95% de las especificaciones, lo que equivale a 67 puntos de los 70 considerados para esta variable.

En lo referente al plazo, se considerará 30 puntos a la oferta que presente un plazo menor al establecido en las especificaciones técnicas, 20 puntos al plazo igual. En el caso de que el plazo de todas las ofertas coincida considerando que no superen los 30 días calendario determinado en las especificaciones técnicas recibirán un puntaje de 30 puntos.

Líder de Proyecto

Jefe de Infraestructura

Director de TIC

Nelly Altamirano

Mauricio Lara

Luis Lara