# ANEXO 4

## Planilla de Verificación de Especificaciones Técnicas

ANDE

LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL
Nro. 1562/2020.-
" SERVICIO DE GESTIÓN PREVENTIVA Y MONITOREO DE LA RED INFORMÁTICA DE LA

Comité de Evaluación de Ofertas Resolución N°: 44284

## PLANILLA DE VERIFICACIÓN TÉCNICA

| LOTE I : SERVICIO DE GESTIÓN PREVENTIVA Y MONITOREO DE LA RED INFORMÁTICA DE LA ANDE | | OFERENTES | |
|---|---|---|---|
| Especificaciones Técnicas | | ITCS S.A. | ESERVICE S.R.L. |
| Monto: | | 2.170.152.000 | 2.887.200.000 |
| Elementos | - El oferente deberá proveer el software de monitoreo a tiempo real de servidores con sistemas operativos Unix (Aix), Linux y Windows, en sus diferentes versiones, generadores, aires acondicionados, UPSs, switches IP, routers, enlaces, firewalls o cualquier dispositivo con interface IP y protocolo SNMP a ser definidos por la ANDE. | CUMPLE | CUMPLE |
| Servicios | - Los servicios a monitorizar a tiempo real por cada dispositivo como mínimo deberán ser de hostalive. Además, para: | CUMPLE | CUMPLE |
| | los servidores: Espacio en discos, uso RAM, uso CPU, puertos, servicios de sistemas operativos, aplicaciones y/o servicios específicos y cambios en el contenido web para los servidores web. | CUMPLE | CUMPLE |
| | Para los elementos de red: Estado de puertos, Ancho de banda. | CUMPLE | CUMPLE |
| | BBDD: Queries, Tablespaces, bloqueos. General: Alarmas y eventos generados desde los diferentes tipos de dispositivos a través de traps SNMP. | CUMPLE | CUMPLE |
| Cantidad de Dispositivos y Servicios | - La cantidad de dispositivos (host) a monitorear será de un mínimo de 1.000 dispositivos, sin limitar la cantidad de servicios por dispositivo. | CUMPLE | CUMPLE |
| Inclusión, exclusión y modificación de elementos y servicios a monitorear | - El software deberá permitir las inclusiones, modificadores y exclusiones de dispositivos y servicios vía web | CUMPLE | CUMPLE |
| Experiencia | - El oferente deberá demostrar su experiencia local con nota o contrato de al menos un cliente que certifique que haya instalado y configurado el software a proveer como parte del servicio con al menos 500 dispositivos (hosts) monitoreados | CUMPLE | CUMPLE |
| Certificación | - El oferente deberá presentar al menos dos técnicos certificados en la solución propuesta, quienes deberán ser encargados de la implementación | CUMPLE | CUMPLE |
| Reportes | - La solución a proveer deberá contar con un sistema de reportes automáticos que permita quitar por rangos de fechas el historial de disponibilidad, de un servicio o host determinados o agrupaciones de estos, además de contar con reportes programados, de planificación de capacidad y de Nivel de Servicio (SLA) | CUMPLE | CUMPLE |
| Dispositivos compatibles | La solución a proveer deberá ser compatible con los siguientes tipos de dispositivos:<br>- Switches<br>- Routers<br>- Interfaces de red<br>- Firewalls<br>- Servidores<br>- UPS<br>- Generadores eléctricos<br>- Access Points<br>- Impresoras<br>- Thin Client<br>- Base de datos ORACLE<br>- Sistema Operativo AIX, Windows, Linux | CUMPLE | CUMPLE |
| Notificaciones de alarmas tipo "Advertencias" | - Al detectar una incidencia de este tipo, en algún host o servicio, se deberá notificar a tiempo real vía email a los destinatarios definidos para cada tipo de ocurrencia | CUMPLE | CUMPLE |
| Notificaciones de alarmas tipo "Críticos" | - Al detectar una incidencia, de este tipo, en algún dispositivo o servicio, se deberá notificar a tiempo real vía email a los destinatarios definidos por la ANDE para cada tipo de ocurrencia. | CUMPLE | CUMPLE |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Escalamiento | - Cuando se reciba la alarma critica en el equipo móvil se deberá responder, atendiendo al llamado del problema, identificando a la persona que atenderá dicha incidencia específicamente. En caso de que no se reciba respuesta en un lapso de tiempo, a definir por tipo de ocurrencia, se deberá enviar automáticamente la alarma al siguiente personal que esté definido en la lista de escalamiento. | CUMPLE | CUMPLE |
| Resoluciones de incidencia | - Una vez resuelta la incidencia automáticamente se deberá comunicar a las personas que fueron notificadas por la incidencia | CUMPLE | CUMPLE |
| Historial | - Se deberá mantener un historial de todas las alarmas y notificaciones, así como la duración de la incidencia, quienes las recibieron y atendieron, así como también el horario o tiempo de respuesta. | CUMPLE | CUMPLE |
| Gestión y Seguimiento de Incidentes | - La solución a proveer como parte del servicio de gestión preventiva de TI deberá contemplar un sistema de Gestión y Seguimiento de Incidentes para Helpdesk interno basado en web | CUMPLE | CUMPLE |
| Generación dinámica de tipo de tickets o incidentes | La herramienta a proveer debe contemplar la generación dinámica de distintos tipos de formularios de captura de datos cada uno relacionados al tipo de incidente. | CUMPLE | CUMPLE |
| Base de Conocimiento | La herramienta debe contemplar Login de clientes para registración y seguimiento de tickets y visualización de artículos de la Knowledge Base, creación de carpetas y artículos, editor HTML de artículos, publicación y borrador de artículos, gestión de concurrencia en edición de contenidos, publicación de artículos en el portal, búsqueda y uso de artículos como respuesta en gestión de tickets | CUMPLE | CUMPLE |
| Notificaciones | La herramienta de gestión y seguimiento de incidentes debe poder realizar: | CUMPLE | CUMPLE |
| | Reglas automáticas de supervisión | | |
| | Reglas automáticas de escalamiento y distribución | | |
| | Envío y configuración de mails automáticos | | |
| | Notificaciones y alertas automáticas | | |
| | Creación de múltiples políticas de SLA | | |
| | Asignación automática de políticas de SLA | | |
| | Reglas y notificaciones automáticas como recordatorios de la política y escalamiento automático de ticket | | |
| Informes | Nuevos tickets | CUMPLE | CUMPLE |
| | Tickets resueltos | | |
| | Tickets en proceso | | |
| | Intervención de agentes | | |
| | Tiempo promedio de primera respuesta | | |
| | Tickets por canales | | |
| | Contenidos más vistos | | |
| | Contenidos más votados | | |
| | Contenidos con más comentarios | | |
| | Agentes con más tickets resueltos | | |
| | Dashboards con indicadores en tiempo rea | | |
| Centro de Contacto | El oferente deberá incluir una solución de Contact Center IP para 5 agentes y 2 supervisores | NO CUMPLE | CUMPLE |
| Llamadas | Las llamadas al número de help desk deberán ser atendidas en el centro de contacto e integrado a la solución de gestión de incidentes, de tal forma a asociar el numero llamante (interno) con las incidencias previamente abiertas. | NO CUMPLE | CUMPLE |
| Emails | Los emails de cuentas definidos como atención de help desk deberán estar integrados al sistema de centro de contacto en la misma herramienta de las llamadas de tal forma a manejar el encolamiento de pedidos independiente al canal de ingreso. | NO CUMPLE | CUMPLE |
| Priorización | La herramienta de contact center debe contemplar la priorización automática por origen del contacto. | NO CUMPLE | CUMPLE |
| Grabación | El 100% de las llamadas y emails deberán ser grabados/almacenados para auditoria y calidad. Se deberán mantener por 3 meses en línea | CUMPLE | CUMPLE |
| Reportes | - La solución a proveer como parte del servicio deberá contar con un sistema de reportes que permita obtener por rangos de fechas, técnico de helpdesk, tipo de incidencia, el historial de registros de cantidad de incidencias y tiempos de respuestas. Los mismos podrán ser calendarizados para envío automático por email | CUMPLE | CUMPLE |
| Certificación | - El oferente deberá presentar al menos dos técnicos certificados en la solución propuesta, quienes deberán ser encargados de la implementación | CUMPLE | CUMPLE |
| Instalación y configuración | - El proveedor deberá realizar, en las instalaciones de la ANDE la instalación del software en un plazo no mayor a 30 días, presentando un cronograma para la realización de dicha tarea. Todos los permisos y accesos necesarios serán revisados y aprobados por la dirección Informática de la Ande. | CUMPLE | CUMPLE |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Alta Disponibilidad** | - La solución a proveer deberá soportar alta disponibilidad en cuanto a licenciamiento. | CUMPLE | CUMPLE |
| **Suscripción del soporte por el fabricante** | - La subscripción de soporte del software deberá ser emitida por el fabricante y a nombre de la ANDE, de tal forma a que personal de la misma pueda tener la opción de acceder directamente al soporte del fabricante de al menos 10 eventos durante el año. | CUMPLE | CUMPLE |
| **Interfaz** | - La interfaz deberá ser gráfica y basada en web, que permita la visualización de manera simultánea desde diferentes equipos y usuarios. Debiendo soportar diferentes dispositivos de acceso a visualización, como móviles, tabletas y PCs. | CUMPLE | CUMPLE |
| **Restricción de Acceso** | - Se requiere que la solución tenga manejo de perfiles de acceso de usuarios, que permita la definición en los accesos. | CUMPLE | CUMPLE |
| **Provisión de Software** | - El oferente deberá como parte del contrato proveer e instalar los software y licencias necesarios. Se exigirá notas de fabricante que acredite al oferente como representante, distribuidor o revendedor autorizado de la solución software. | CUMPLE | CUMPLE |
| **Capacitación** | - El proveedor deberá capacitar hasta a 10 personas en el uso de las herramientas, en formato "on the job training", y con la provisión de toda la documentación necesaria para el efecto en formato digital. | CUMPLE | CUMPLE |