

**VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS****INVITACIÓN A COTIZAR
CONTENIDO**

1.	ALCANCE	3
2.	CONDICIONES TÉCNICAS	3
2.1	Modelo de servicio	4
2.2	Talento humano	5
2.3	Horario	5
2.4	Operación diaria	6
2.4.1	Monitoreo	6
2.4.2	Disponibilidad Inventarios	7
2.4.3	Seguridad	7
2.4.4	Mantenimiento	7
2.5	Actividades preventivas programadas y/o por demanda	8
2.6	Soporte – acciones correctivas	8
2.7	Niveles de soporte	8
2.8	Niveles de servicio	8
2.9	Gestión	9

2.10	Reportes	9
2.11	Infraestructura y logística	9
2.12	Aseguramiento y control de calidad	10
2.13	Otras herramientas	10
2.14	Partner certificado Microsoft	10
2.15	Experiencia	10
3.	DOCUMENTOS	10
4.	CONDICIONES DE LA PROPUESTA	11
4.1	Valor de la propuesta	11
4.2	Periodo de validez de la propuesta	11
4.3	Presentación de la propuesta	11
4.4	Fecha de presentación de la propuesta	11
4.5	Lugar de presentación de la propuesta	11
4.6	Clausula de reserva	12
4.7	Consultas adicionales	12
	ANEXO 1. POLITICAS CORPORATIVAS Y CARTA	13

1. ALCANCE

El Banco de Comercio Exterior de Colombia – BANCÓLDEX S.A. está interesado en contratar los servicios de una compañía especializada en Outsourcing de administración de redes y servidores Windows para garantizar la correcta operación de la infraestructura de red y servidores instalados en el Banco.

2. CONDICIONES TÉCNICAS

El proponente deberá dar respuesta sobre el cumplimiento y explicar en cada uno de los numerales en el orden relacionado.

2.1 Modelo de servicio

El modelo de servicio propuesto de administración, monitoreo, operación y soporte a la plataforma de servidores deberá incluir las siguientes actividades:

Administración – Actividades relacionadas con la administración de las plataformas de directorio activo y de Exchange; entre otras, las actividades a desarrollar en este punto se encuentran:

- Adición, borrado, habilitar, deshabilitar usuarios del directorio activo.
- Administración de objetos del directorio activo como computadores, unidades organizacionales, impresoras, etc.
- Adición y remoción de buzones de correo.
- Administración de permisos sobre carpetas compartidas.

Monitoreo y Operación – Actividades diarias necesarias para mantener la disponibilidad de los servicios y de los sistemas operativos que ofrece la plataforma y actividades requeridas para implementar modificaciones con el fin

de mejorar o cambiar la funcionalidad de los servicios. Entre otras, estas actividades comprenden:

- Cambio en configuraciones.
- Monitoreo de logs, espacio en disco.
- Monitoreo de servicios de directorio activo y Exchange.
- Mantenimiento preventivo.
- Seguimiento de las actualizaciones de seguridad.

Soporte – Actividades necesarias para recuperar la funcionalidad de un componente del sistema operativo de la plataforma de servidores afectada por una falla o problema en la tecnología, los procesos o las personas. Entre otras, estas actividades comprenden:

- Diagnóstico de la situación
- Reparación y/o reinstalación de sistemas operativos
- Reparación y/o reinstalación de servicios de terminal
- Definición e Implementación de la solución
- Definición e implementación de cambios para evitar que se repita

Servicios por demanda – Son todas aquellas actividades adicionales a las anteriores necesarias para permitir la continuidad del negocio y atender a los cambios requeridos por la dinámica del mismo. Algunas de estas actividades son:

- Movimientos

- Instalaciones Nuevas
- Creación de ambientes de prueba

2.2 Talento humano

El proponente deberá contar con el equipo humano necesario para cumplir con las tareas descritas en el modelo de servicios, deberá disponerse de un ingeniero de soporte en sitio, un Gerente de servicio y un staff de profesionales que respalde el servicio prestado por el ingeniero en sitio.

Gerente de Servicio: Se debe asignar para esta tarea un ingeniero especializado en el gerenciamiento de proyectos, quien será el interlocutor con ingeniero de soporte administrador de red con Bancoldex; presentará los reportes periódicos de desempeño y prestación del servicio y coordinará las labores del resto del equipo de trabajo.

Ingeniero de soporte: Se debe asignar un ingeniero experto en los productos que conforman la plataforma Windows (Microsoft Certified Professional en Windows). Será el encargado de ejecutar las labores relacionadas en el modelo de servicio. Periódicamente realizará una revisión de la plataforma y determinará las recomendaciones de aseguramiento, afinamiento y ajuste de la implementación. Además deberá tener conocimientos en herramientas como: Websense, Symantec End Point, GFI Events Manager, Baseline, Citrix. Blackberry Enterprise Server (BES) y OCS (Office Communicator Server).

Se deberán presentar las hojas de vida de los profesionales considerados para el proyecto como gerente de servicio e ingeniero de soporte. Estas deberán incluir certificaciones de formación especializada relacionada a su designación y la experiencia relacionada en proyectos similares.

2.3 Horario

El ingeniero de soporte administrador de red deberá desempeñar sus funciones principalmente en las instalaciones de Banco de Comercio Exterior Bancoldex en Bogotá o en el centro alterno en caso de contingencia. El horario

de trabajo será de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m. en días hábiles. 40 horas por semana y/o 160 horas por mes.

Las tareas que con motivo de ventanas de mantenimiento programadas y de mantenimiento correctivo que requieran de la atención del ingeniero de soporte fuera del horario mencionado deberán ser atendidas dentro del servicio sin costos adicionales.

2.4 Operación diaria

La operación diaria con la que deberá cubrir el alcance del servicio es la siguiente:

2.4.1 Monitoreo

El ingeniero de soporte estará encargado de monitorear y realizar las tareas de soporte para servidores, necesarias para mantener en normal estado de funcionamiento de la plataforma. De forma permanente en el horario establecido el Ingeniero de soporte utilizará las herramientas de gestión para vigilar:

- Tendencias de desempeño y disponibilidad: El ingeniero de soporte identificará y notificará acerca de posibles riesgos que se presenten en la disponibilidad de la plataforma de servidores. Los riesgos identificados serán informados oportunamente a Bancoldex, de manera que se puedan coordinar las acciones necesarias para evitar problemas.
- Gestión de almacenamiento. Se mantendrá un monitoreo constante de la utilización de los recursos de disco, de manera que se puedan identificar y controlar excesos en el uso de los recursos, y tener un mejor aprovechamiento de los mismos. De igual forma, se identificarán riesgos y requerimientos relacionados con necesidades de ampliación de los recursos de almacenamiento.

- Plan de capacidad, aseguramiento de desempeño según aumento de carga, proyección de crecimiento de acuerdo a la tendencia de uso.

2.4.2 Disponibilidad Inventarios

- Control de cambio de configuraciones
- Conocimiento, actualización y seguimiento al inventario de hardware y software de los servidores monitoreados
- Se vigilará y notificará periódicamente cuando haya cambios en la configuración de los servidores monitoreados, con el fin de garantizar la consistencia de las configuraciones y características generales de los servicios en los servidores

2.4.3 Seguridad

- Notificación de incidentes de seguridad
- Instalación y seguimiento de actualizaciones y correcciones de software básico y de servicios. El ingeniero consultor será responsable de la identificación y asesoría acerca de la conveniencia para la instalación de actualizaciones (service packs, hotfixes, patches), de la plataforma tecnológica de servidores que vayan siendo liberadas por Microsoft. Dentro de esta actividad también se incluye la verificación periódica del estado de actualización del software antivirus. La participación del Ingeniero de soporte en esta actividad no está condicionada a la viabilidad de distribuir estas actualizaciones en forma automática utilizando la red.
- El ingeniero de soporte deberá conocer, aplicar y sugerir cuando corresponda, sobre las políticas descritas en los manuales dispuestos por el Banco para este fin.

2.4.4 Mantenimiento

Se debe establecer el correcto estado de operación, mediante la verificación periódica de registros, procesos, servicios, colas de impresoras, transacciones y tiempo de respuesta de los equipos.

2.5 Actividades preventivas programadas y/o por demanda

Cuando surjan eventos que impliquen tomar acciones para prevenir o evitar un incidente, una falla o una brecha en la seguridad de la plataforma, aquellas actividades que se puedan automatizar se programarán en los sistemas de infraestructura que conforman la plataforma para que se ejecuten de forma desatendida en los horarios acordados, en otro caso deberá acordarse su realización en ventana de mantenimiento programada y ejecutada por el ingeniero de soporte.

2.6 Soporte – acciones correctivas

La línea de ayuda a usuarios de Bancoldex recepcionará y escalará los casos al ingeniero de soporte, quién atenderá los problemas relacionados con los servidores de los sistemas de información e infraestructura administrados. Para el control de las solicitudes de servicio se utilizará la herramienta provista por Bancoldex.

El Ingeniero de soporte deberá diagnosticar la causa de la falla y solucionarla; en caso de que sea necesario, escalará al nivel correspondiente definido por Bancoldex.

2.7 Niveles de soporte

La propuesta deberá incluir un esquema de soporte al ingeniero de soporte que le permita escalar de manera eficiente los casos que de acuerdo a su criticidad requieran de un mayor nivel de soporte a través del staff de especialistas del proponente.

2.8 Niveles de servicio

El proponente deberá especificar y describir los niveles de servicio con los que

serán atendidos los incidentes de acuerdo a su criticidad y la ventana de tiempo definida para su atención.

2.9 Gestión

Para la gestión del servicio, el gerente del servicio deberá coordinar las labores y funciones con el interlocutor que el Banco designe. A través de quién gestionará las solicitudes de servicio a otras áreas de Bancoldex que intervengan en la administración, operación y soporte de la plataforma.

2.10 Reportes

Mensualmente se deberá entregar un reporte de la prestación del servicio. Este reporte reflejará las actividades de soporte, administración y monitoreo desarrolladas durante el mes, describiendo la actividad y duración de la misma. Adicionalmente se generarán los siguientes reportes como resultado de la administración de la plataforma:

- Análisis de desempeño.
- Análisis de capacidad.
- Análisis de disponibilidad.
- Análisis de seguridad.
- Controles de cambios en la configuración.
- Bitácora de tareas ejecutadas.

2.11 Infraestructura y logística

Bancoldex proveerá un puesto de trabajo para el ingeniero de soporte dotado con las condiciones y elementos adecuados para el desempeño de sus funciones.

2.12 Aseguramiento y control de calidad

El proponente debe certificar la práctica de prestación de servicios de soporte en informática, con especialización en las áreas afines al alcance de esta solicitud bajo la norma internacional ISO 9001:2000. Adicionalmente en la práctica de ejecución de "Gestión de Servicios de TI", como los modelos de procesos definidos por MOF (Microsoft Operations Framework) y MSF (Microsoft Solutions Framework) e ITIL (IT Information Library) que garanticen la calidad en la prestación del servicio.

2.13 Otras herramientas

Se deberán considerar dentro de las tareas a ejecutar dentro del servicio la administración, operación y mantenimiento de las siguientes herramientas: Websense, Symantec End Point, GFI Events Manager, Baseline, Vmware, Citrix. Blackberry Enterprise Server (BES) y OCS (Office Communicator Server).

2.14 Partner certificado Microsoft

La empresa proponente deberá adjuntar documentos emitidas por parte de Microsoft donde se certifique como partner en la prestación de servicios de soporte sobre sus productos.

2.15 Experiencia

La empresa proponente deberá adjuntar documentos que certifiquen la experiencia en prestación de servicios de outsourcing para la administración de redes y/o infraestructura de servidores sobre plataforma Microsoft donde se indique la entidad, el contacto, periodo contratado, nivel de satisfacción.

3. DOCUMENTOS

La propuesta comercial y económica debe presentarse en formato original, debidamente firmada por el representante del proponente autorizado para dicho fin, junto con el registro de proveedores del Banco debidamente

diligenciado, con sus respectivos anexos.

Para que la propuesta sea considerada, es necesario que los documentos exigidos se presenten completos.

Ver pagina <http://www.bancoldex.com/contratacion/contratacion.aspx>

El proponente deberá dar lectura al documento del titulado “Políticas de la información” y deberá diligenciar la carta sobre la aceptación de dichas políticas.

Nota: En caso de que los resultados de los estados financieros presentados sean negativos, se deberá explicar las razones de dicho estado y explicar como se soportará la participación en la contratación

4. CONDICIONES DE LA PROPUESTA

4.1 Valor de la propuesta

Todos los ítems de la oferta y su valor total pueden ser cotizados en pesos colombianos incluyendo el IVA, discriminando precios de cada ítem cotizado.

4.2 Periodo de validez de la propuesta

La propuesta tendrá un periodo de validez de tres (3) meses, contados a partir de su fecha de presentación.

4.3 Presentación de la propuesta

Para que la propuesta sea considerada, es necesario que los documentos exigidos se presenten completos y debidamente diligenciados (En medio físico). No se reciben propuestas por ningún otro medio.

4.4 Fecha de presentación de la propuesta

Las propuestas podrán ser entregadas desde el día 26 de Febrero hasta el día 12 de Marzo de 2009.



INVITACIÓN A COTIZAR

Fecha de elaboración

23 de Febrero de 2009

Este documento incluye 14 páginas.

4.5 Lugar de presentación de la propuesta

Las propuestas técnicas se recibirán durante los 15 días de la publicación junto con las propuestas económicas las cuales se recibirán en sobres cerrados y separados, para ambos casos con carta remisoría en el área de correspondencia de Bancoldex, ubicada en la Cll 28 #13A-15 Piso 40. Todos los documentos deben ir a nombre de Ana Ruth Martínez Peña, Directora del Departamento de Sistemas.

4.6 Clausula de reserva

BANCOLDEX S.A se reserva el derecho de rechazar cualquiera o todas las propuestas que se presenten, si así lo conviene a sus intereses, sin necesidad de dar explicación alguna a los proponentes.

4.7 Consultas adicionales

Para consultas, favor enviar correo electrónico a byron.arciniegas@bancoldex.com (3821515 Ext. 2201).

	INVITACIÓN A COTIZAR	Fecha de elaboración 23 de Febrero de 2009 Este documento incluye 14 páginas.
---	-----------------------------	---

ANEXO 1. POLÍTICAS CORPORATIVAS

Las políticas de seguridad contenidas en este documento deben ser cumplidas por parte de los proveedores de Bancóldex S.A., para asegurar un adecuado nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad en su información.

1. Aportar certificación suscrita por el Representante Legal, sobre la propiedad del licenciamiento del software contenido en cualquier equipo de su propiedad, que ingrese al Banco. Igualmente, la certificación debe ser extensiva a cualquier software o herramienta tecnológica que se utilice para el desarrollo del objeto del contrato, para lo cual debe mediar el permiso o licencia suscrita por el fabricante.
2. Tramitar la autorización previa del Banco para cualquier conexión e interacción con la red de Bancóldex y su información.
3. Aceptar el monitoreo de cualquier conexión e interacción con la red del Banco y su información cuando BANCOLDEX lo considere oportuno.
4. Comprometerse a no acceder las áreas de Centro de Cómputo, Cintoteca o cualquier otro sitio declarado como de acceso restringido en el Banco, sin un acompañante o con la debida autorización, para lo cual se compromete a dejar registro en las bitácoras dispuestas para tal fin.
5. Garantizar que toda actualización y modificación a la infraestructura tecnológica del Banco será validada y aprobada en forma previa por la Vicepresidencia de Operaciones y la Dirección del Departamento de Sistemas.
6. Utilizar los recursos tecnológicos que le entregue el Banco, en forma exclusiva para el desarrollo de la labor para la cual fue contratado.
7. Cumplir con especial cuidado, el principio de buen uso y confidencialidad de los medios de acceso que ha entregado el Banco para el desarrollo del objeto del contrato.
8. Asegurar que al término del contrato, toda información, software, dispositivos y demás elementos tecnológicos de propiedad del Banco serán eliminados de los equipos del proveedor, atendiendo los acuerdos de confidencialidad
9. Asegurar que como producto de este contrato, entregará al Banco una solución que garantice confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información relacionada con el objeto del mismo.
10. Garantizar al Banco que el personal asignado por el proveedor a la atención del contrato, conoce y cumple las políticas contenidas en este documento y responde por cualquier inobservancia de las mismas.
11. Disponer de un plan de contingencia y continuidad que permita mantener disponible la prestación del servicio contratado por el Banco, en el evento que se presenten situaciones de interrupción. Dicho plan se mantendrá documentado y disponible en el momento que el Banco lo requiera para verificar su adecuado funcionamiento.

Bogotá D.C.,

Señores
BANCO DE COMERCIO EXTERIOR
DE COLOMBIA S.A.
Ciudad

Estimados Señores:

Actuando en mi calidad de Representante Legal de _____, y de acuerdo a su solicitud, con la presente me permito certificar que conozco y acepto las políticas de seguridad corporativa adoptadas por el Banco. Así mismo, me permito certificar que el software relacionado en nuestra propuesta de la invitaci No. ----- celebrado el _____ se encuentra debidamente licenciado. En consecuencia, la sociedad que represento se obliga a dar cumplimiento a dichas políticas y a divulgarlas entre los funcionarios designados para la ejecución de dicho contrato.

Cordialmente,

Nombre: _____

C.C: _____

Firma