

**Propuesta Técnica**

**{{title}}**

**TVT {{codigo\_propuesta}}**

***TIVIT PERU TERCERIZACION DE PROCESOS, SERVICIOS Y TECNOLOGIA S.A.C.***

*Av. Antonio miró quesada nro. 425 int. 1811*

*Lima., Perú*

***{{current\_date}}***

**Contenido**

**No se encontraron entradas de tabla de contenido.**

1. **Declaración de Confidencialidad**

Son consideradas informaciones confidenciales todas aquellas divulgadas por TIVIT o informaciones de TIVIT que de cualquier manera se torne de conocimiento de {{client\_acronym}}, quien queda impedida de divulgar informaciones confidenciales a terceros, excepto en caso de autorización expresa de TIVIT. De esta forma, se torna obligada a celar por las informaciones confidenciales como si fuese su titular y a devolver todo el material entregado por TIVIT.

{{client\_acronym}} reconoce que TIVIT es y seguirá siendo la exclusiva propietaria de sus informaciones confidenciales y de todas las patentes, derechos de autores, secretos comerciales, marcas registradas, especificaciones, diseños, modelos, cronogramas, ejemplos, herramientas, programas técnicos y otros derechos de propiedad intelectual; a menos que TIVIT y {{client\_acronym}} acuerden de forma diversa, por escrito. Ningún permiso o transferencia de cualquiera de esos derechos es concedido para {{client\_acronym}} o queda implícito en los términos de esta propuesta.

1. **Resumen ejecutivo**

TIVIT propone para {{client\_acronym}}, el alcance del servicio con soporte especializado a través de Squad para el Servicio de “{{title}}”.

* 1. **Sobre TIVIT**

| **CUADRO RESUMEN** | |
| --- | --- |
| Nombre | {{sede\_tivit}} |
| Dirección {{country}} | {{direccion\_tivit}} |
| Dirección Brasil | Eldorado Business Tower. Av. Nações Unidas, 8.501 - 9º andar (entrada pela Rua Ofélia).  Cep: 05423-110 - Pinheiros - São Paulo - Brasil.  Fone: +55 (11) 3757-2222. |
| Webpage | http://tivit.com |
| Contacto Comercial | {{current\_user\_name}}  Account Manager  +51 (1) 202 1252 | +51 997 510 49  [maria.machuca@tivit.com](mailto:carla.bayona@tivit.com)  Victor Valle  Gerente Comercial  +51 (1) 202 1252 | +51 981 158 157  [victor.valle@tivit.com](mailto:miguel.penaloza@tivit.com) |
| Data Centers Brasil | **Data Center Transamérica – SP**  Rua Bento Branco de Andrade Filho, 621  Jd. Dom Bosco – São Paulo – SP  CEP: 04757-000  **Data Center Barra – RJ**  Estrada dos Bandeirantes, nº 10916  Vargem Pequena – Jacarepaguá – Rio de Janeiro – RJ  CEP: 22783-111  **Data Center CENESP – SP**  Av. Maria Coelho de Aguiar, nº 215 - Bloco G – Subsolo  Jd. São Luiz – São Paulo – SP  CEP: 05804-900  **Data Center Eusébio – CE**  Avenida Eusébio de Queiroz, 100,  Centro – Eusébio – CE  CEP: 61760-970 |
| Data Centers Chile | **Data Center COS – Santiago**  Presidente Eduardo Frei Montalva 2205, Independencia  Santiago de Chile - Metropolitana de Santiago de Chile – Chile  **Data Center Santa Rosa – Santiago**  Santa Rosa 76, Santiago  Santiago de Chile - Metropolitana de Santiago de Chile – Chile  **Data Center Alicanto – Santiago**  Av. Los Jardines 927, Huechuraba  Santiago de Chile, Región Metropolitana de Santiago, Chile |
| Data Centers Colombia | **Data Center Zona Franca - Bogotá**  Carrera 106 N° 15 a 25 Manzana 16 lote 114C  Bogotá – Colombia  **Data Center Itreha - Bogotá**  Cra 20 # 33-15, Barrio Teusaquillo,  Bogotá – Colombia |
| Data Centers Perú | **Data Center Surco – Lima**  Av Manuel Olguín 395, Santiago de Surco,  Lima - Perú  **Data Center Lurín - Lima**  Carretera Panamericana Km20.4 S/N,  Lima - Perú |
| Principales ofertas | * Gestión de Infraestructura de TI * Cloud Computing * Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones * Servicios a usuarios finales * Seguridad de la información * Soluciones móviles * Servicios SAP * Gestión de documentos * Servicios de back-office |
| Principales certificaciones | * ISO 9001:2008 * ISO 20000-1:2011 * ISO 27001:2005 * PMI * SAP * CMMi Nivel 5 * Six Sigma * COBIT * ISAE 3402 * HDI (Help Desk Institute) * PCI Superpag |

* 1. **HISTORIA**



* 1. **Misión, Visión y Valores de TIVIT**

**Misión**

Aprovechar el éxito de nuestros clientes, generando valor a los accionistas el desarrollo a nuestros empleados

**Visión**

Ser una empresa que ofrece las mejores soluciones integradas de tecnología para operaciones críticas

**Valores**

* Flexibilidad
* Ética
* Responsabilidad social
* Agilidad
* Compromiso
  1. **Oferta de servicios integrados de tecnología**

TIVIT es una empresa brasilera líder en servicios integrados de Tecnología en América Latina. El portafolio de la compañía incluye servicios de gestión de Infraestructura TI, Cloud Computing, Transformación Digital, ciberseguridad, desarrollo de aplicaciones, soluciones móviles, servicios SAP, gestión de documentos, servicios de back-office, entre otros.

Promoviendo una fuerte relación de confianza y un profundo entendimiento de las necesidades de cada cliente, el gran diferenciador de TIVIT es ofrecer todas estas soluciones de forma integral, siendo un socio de negocio integral de servicio de Tecnología para los clientes.

* 1. **Datos Referenciales**
* 11 data centers en América Latina, 2 de ellos con un 99,999% de disponibilidad
* Más de 3.500 clientes
* Prestando servicios en más de 35 países
* Presencia en 7 países de América Latina, 2 adicionales en proceso de apertura
  1. **Diferencial**

La compañía en el tiempo ha construido una historia solida de éxitos, amparada en diferenciadores tales como: pioneros, agiles, flexibles y con foco de consultores. TIVIT busca las mejores soluciones de tecnología disponibles en el mercado para conformar la mejor oferta de servicios para cada cliente.

* Misión crítica - especializada en negocios que no pueden parar, TIVIT hace la gestión de operaciones estratégicas y vitales de sus clientes, garantizando alta disponibilidad y seguridad de la información.
* Venta consultiva – un importante diferencial de TIVIT es el conocimiento profundo de las necesidades estratégicas de los negocios de cada uno de nuestros clientes, enfrentando dichas necesidades en forma inteligente y flexible de tal manera de proporcionar soluciones reales y únicas.
* Escalabilidad – en TIVIT contamos con una amplia infraestructura tecnológica capaz de soportar el crecimiento o estacionalidad de los negocios de nuestros clientes.
* Agilidad – alineada con las necesidades de los negocios de nuestros clientes.
* Independencia tecnológica - con total independencia tecnológica, TIVIT busca las mejores soluciones de tecnología disponible en el mercado, de tal manera de ofrecer un servicio adecuado a cada cliente.
* Excelencia Operacional – contamos con diversas certificaciones para operar en conformidad con las mejores prácticas mundiales de calidad y niveles de servicio.
  1. **Áreas de actuación de TIVIT y su oferta de servicios INTEGRADOS**

Reconocida por su excelencia en asumir la toma y ejecución de procesos complejos y operación de misión crítica, todas nuestras ofertas se basan en las mejores prácticas del mercado, garantizando excelencia operacional y altos niveles de seguridad en los servicios prestados.

* Gestión de Infraestructura TI
* Cloud Computing
* Gestión de Seguridad y Cumplimiento
* Gestión de Aplicaciones
* Servicios a usuario final
* Movilidad
* EDI
* Smart Systems
* Gestión de Cadena de TIVITes
* Gestión de Contratos
* Gestión de Proceso de Créditos
* Gestión de Prevención de Fraudes
* Gestión de Facturas
* Gestión de Relacionamiento con Clientes
* Gestión Integral de Documentos
* Gestión de Plataforma Comercial

1. **Certificaciones tivit**
   1. **Certificaciones en {{country}}**

Las certificaciones designan a un grupo de normas técnicas que establecen un modelo de gestión de calidad para las organizaciones en general, cualquiera que sea su tipo o dimensión. Sus funciones son promover la normalización de productos y servicios para que la calidad de los mismos sea permanentemente mejorada. A continuación, se muestran algunas de las certificaciones alcanzadas por TIVIT {{country}}

{% for cert in certifications\_section %}

{{ cert }}

{% endfor %}

1. **Experiencia en servicios similares**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ÍTEM** | **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO** | **PROPIETARIO DEL SERVICIO** | **UBICACIÓN** | **FECHAS** | | **MONTO FINAL**  **(Expresado en US$)** |
| **INICIO** | **FIN** |
|  |  |  |  |  |  |  |

1. **Alcance del servicio**

TIVIT propone para {{client\_acronym}}, realizar el desarrollo del “{{title}}”, asignando un Squad especializado para el desarrollo del software.

* 1. **Objetivo General**

{{summary}}

* 1. **Alcance Funcional**
  2. **Fuera del Alcance**
  3. **Verificación de Ciberseguridad**
  4. **Ethical Hacking**
  5. **Plan de Trabajo**

1. **Organigrama**
2. **Aportes de las partes**

Responsabilidad de las partes para los aportes al Servicio.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rol matriz RACI** | | | **Descripción** |
| **R** | **R**esponsible | **R**esponsable | Ejecuta la actividad. |
| **A** | **A**ccountable | **A**probador | Responsable de que actividad se lleve a cabo y es el que debe rendir cuentas sobre su ejecución.  Sólo puede existir una persona aprobadora (A) de que la tarea sea ejecutada por su responsable (R). |
| **S** | **S**upport | **S**oporte | Ayuda a que la tarea de ejecute mediante tareas de apoyo. |
| **C** | **C**onsulted | **C**onsultado | Se le hace consultas para ejecutar la actividad. |
| **I** | **I**nformed | **I**nformado | Debe ser informado sobre el avance, ejecución y finalización de la actividad. |

**Matriz de RACI del Servicio**

| **Fase/Etapa** | **Actividad** | **CLIENTE** | **TIVIT** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gestión de la demanda** |  |  |  |
| Gestión de la demanda | Elaborar documento de alcance, priorizar, conformidad para la ejecución. |  |  |
| **Concepción** |  |  |  |
| Concepción – Levantamiento | Elaborar cronograma (Gantt), documento de especificación de alcance, análisis de impacto, documento de actualización de arquitectura. |  |  |
| Concepción –Planificación | Realizar coordinaciones y planificación de las actividades del proyecto |  |  |
| **Ejecución** |  |  |  |
| Ejecución - Planificación | Elaborar cronograma detallado fase de ejecución |  |  |
| Ejecución - Planificación | Realizar KickOff del proyecto |  |  |
| Ejecución - Construcción | Elaborar documento de especificación técnica (DET) |  |  |
| Ejecución - Construcción | Gestionar aprobación del DET |  |  |
| Ejecución - Construcción | Desarrollar / codificar la aplicación |  |  |
| Ejecución - Construcción | Ejecutar pruebas y ajustes de calidad de código |  |  |
| Ejecución - Construcción | Elaborar manual de usuario |  |  |
| Ejecución - Construcción | Elaborar manual de implementación y  pase a producción |  |  |
| Ejecución – Calidad | Instalar aplicación en el ambiente de  QA |  |  |
| Ejecución – Calidad | Ejecutar pruebas (según se requiera)  de testing (QA) |  |  |
| Ejecución – Calidad | Ejecutar pruebas de UAT con líder  usuario |  |  |
| Ejecución – Calidad | Dar solución a los defectos encontrados |  |  |
| Ejecución – Calidad | Gestionar aprobación del acta de aceptación de pruebas QA |  |  |
| Ejecución – Calidad | Elaborar y cargar entregables para pase al ambiente de producción |  |  |
| **Implementación** |  |  |  |
| Implementación –Despliegue | Gestionar y programar pase a producción |  |  |
| Implementación –Despliegue | Ejecutar pase a producción |  |  |
| Implementación – Post  Producción | Realizar transferencia a equipo de operaciones |  |  |
| Implementación – Post  Producción | Dar soporte postproducción (periodo de garantía) |  |  |
| **Cierre** |  |  |  |
| Cierre - Cierre | Gestionar lecciones aprendidas |  |  |
| Cierre - Cierre | Realizar encuesta de cierre |  |  |
| Cierre - Cierre | Gestionar acta de cierre de los requerimientos |  |  |
| **Gestión de proyecto** |  |  |  |
| Gestión | Elaborar KickOff de inicio de proyecto de Fábrica |  |  |
| Gestión | Realizar seguimiento al equipo de proyecto de Fábrica |  |  |
| Gestión | Gestionar riesgos y problemas del proyecto de Fábrica |  |  |
| Gestión | Elaborar informes de avance del proyecto de Fábrica |  |  |
| Gestión | Ejecutar reuniones de avance de Proyecto de Fábrica |  |  |
| Gestión | Elaborar informe de horas consumidas en el proyecto para facturación |  |  |
| Gestión | Aprobar informe de horas consumidas para facturación |  |  |
| **Gestión de Incidencias** |  |  |  |
| Registro | Registrar incidencia |  |  |
| Registro | Escalar incidencia para que sea atendida a un tercer nivel |  |  |
| Priorización | Priorizar incidencia |  |  |
| Priorización | Asignar incidencia a Fábrica (En base a la priorización) |  |  |
| Atención | Recibir incidencia y asignar atención |  |  |
| Atención | Atender incidencia registrada: realizar la evaluación (investigar y analizar la causa de la incidencia), diagnóstico, atención y cierre. |  |  |
| Atención | Elaborar informe de atención de incidencia |  |  |
| Atención | Elaborar documentación de workaround |  |  |
| Cierre | Realizar cierre de incidencia |  |  |
| Análisis de problema | Investigar causa raíz |  |  |
| Análisis de problema | Identificar solución |  |  |
| Análisis de problema | Identificar componentes impactados |  |  |
| Análisis de problema | Identificar casuística de pruebas |  |  |
| Registro | Registrar ticket problema |  |  |
| Registro | Aprobar y priorizar requerimiento para atención del problema |  |  |
| Registro | Entregar requerimiento a la Fábrica para su atención |  |  |
| Atención | Ejecutar proyecto de desarrollo del requerimiento asociado al problema |  |  |
| Atención | Realizar pase a producción de requerimiento asociado al problema |  |  |
| Cierre | Realizar cierre del problema |  |  |
| Cierre | Realizar cierre de requerimiento asociado |  |  |
| Gestión | Elaborar informe de incidencias comunes / recurrentes. |  |  |
| Gestión | Proponer mejoras y soluciones para eliminar incidencias comunes |  |  |
| Registro | Elaborar informe de ranking de aplicaciones con mayor cantidad de incidencias. |  |  |
| Registro | Identificar oportunidades de mejoras en las aplicaciones. |  |  |
| Registro | Elaborar checklist de atención de incidencias comunes |  |  |

* 1. **Responsabilidad de TIVIT**
  2. **Responsabilidad de Cliente**

1. **Listado de ENTREGABLES**