**Oferta GTI**

**Para**

**Universidad Santo Tomás**

1/01/2020

**Aviso de confidencialidad**

La información contenida en todas las páginas de este documento/propuesta constituye información confidencial de ARUS y se proporciona para efectos de evaluación únicamente. Como contraprestación de la recepción de este documento, el receptor conviene en mantener dicha información en confidencia y no reproducirla o de otra manera divulgarla a ninguna persona fuera del grupo directamente responsable por la evaluación del contenido, a menos que ARUS, lo haya autorizado, de otra manera por escrito. No existe obligación de mantener la confidencialidad de cualquier parte de dicha información que haya sido conocida sin ninguna restricción por el receptor antes de la recepción de este documento, como se demuestre mediante registros comerciales por escrito; o de aquella información que sea públicamente conocida sin que el receptor haya incurrido en ninguna falta; o la que sea recibida por el receptor de un tercero sin restricción.

[1 INFORMACIÓN CORPORATIVA 4](#_Toc26273766)

[1.1 RESEÑA DE LA COMPAÑÍA 4](#_Toc26273767)

[1.2 RESUMEN EJECUTIVO 4](#_Toc26273768)

[2 PROPUESTA SOPORTE TI 5](#_Toc26273769)

[2.1. ALCANCE 5](#_Toc26273771)

[2.2. GENERALIDADES 5](#_Toc26273772)

[2.3. MODELO DE GESTIÓN 5](#_Toc26273773)

[2.3.1. SERVICIOS DE SOPORTE DE TI 6](#_Toc26273774)

[2.4. MODELO DE OPERACIÓN 7](#_Toc26273775)

[2.4.1. ACUERDOS DE SERVICIO 8](#_Toc26273776)

[2.4.2. HORARIO 8](#_Toc26273777)

[2.4.3. LINEA BASE 8](#_Toc26273778)

[3 FLUGRAMA DE ESCALAMIENTO 9](#_Toc26273779)

[4 EXCLUSIONES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO 9](#_Toc26273780)

[5. PROPUESTA COMERCIAL 10](#_Toc26273781)

[5.1 VALOR DE LOS SERVICIOS 10](#_Toc26273783)

# INFORMACIÓN CORPORATIVA

## RESEÑA DE LA COMPAÑÍA

ARUS nace en 1988 para crear soluciones de información y comunicaciones para el mercado corporativo. En 2011 es adquirida por ENLACE OPERATIVO, compañía del Grupo Sura especializada en BPO, y en 2012, luego de una serie de sinergias entre ambas empresas, asume el portafolio de servicios de BPO, consolidando su oferta como una empresa integradora de soluciones de Outsourcing de Tecnologías de Información (ITO) y de Procesos de Negocio (BPO). Finalmente, en octubre de 2016 se convierte en ARUS, empresa experta en la integración de soluciones de tecnología, información y conocimiento.

ARUS es una compañía comprometida con el desarrollo y crecimiento del país, a través de la generación constante de empleo y la implementación de nuevas tecnologías de TI que agreguen valor al núcleo del negocio de sus clientes, siendo un aliado estratégico para las áreas de TI en la cadena de suministro de sus procesos de apoyo que habilitan el negocio y sus metas, con un alto compromiso por la seguridad de la información. Actualmente tiene presencia en más de 30 ciudades, está certificada en la ISO IEC/ 20000 para la prestación de servicios de TI y en la ISO 9001 en calidad.

## RESUMEN EJECUTIVO

Hemos condensado en este documento nuestra propuesta, basada en la estrategia y proyección de metodologías orientadas en las mejores prácticas de gestión de los servicios de IT.

La madurez de nuestra oferta, el estado de avance en nuestras prácticas estandarizadas de gestión de servicios sustentable con hechos reales y no sólo con argumentos en el papel, muchos de ellos consignados en este documento, se encuentran soportados en el gran número de compañías que hoy confían en nuestra idoneidad para la administración de sus plataformas de IT con excelentes resultados y un cumplimento destacado en los niveles de servicio.

Así mismo se demuestra nuestra capacidad de innovación en estas materias y la forma en la que se beneficiaría a UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, si define iniciar como socio estratégico de nuestra compañía, al poder obtener la transferencia de conocimientos sin costo adicional desde nuestra empresa.

# PROPUESTA SOPORTE TI



## ALCANCE

Los invitamos a leer con detenimiento esta sección del documento, esta resume nuestra metodología y prácticas para la prestación del servicio, del mismo modo enuncia los elementos y actividades esenciales de nuestro modelo de operación y al cual se hará referencia en adelante en este documento. Del entendimiento adecuado de esta sección, dependerá la comprensión del alcance y valor de nuestras actividades en su organización.

## GENERALIDADES

ARUS ofrece a sus clientes una solución integral de servicios para gestionar los componentes, sistemas y servicios de infraestructura de tecnología de información, y servicios TI para el negocio. A través de esquemas de personal en sitio complementados con atención desde nuestro Centro de Operaciones de Red y Seguridad desarrollamos actividades para que su inversión en tecnología retorne el valor esperado día tras día.

Nos permitimos presentar para UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS nuestra solución de servicios, la cual hemos desarrollado para dar respuesta a los requisitos planteados por ustedes, y la cual está sustentada en conocimiento.

## MODELO DE GESTIÓN

ARUS consciente de la importancia de TI para el desarrollo de los procesos de negocio de sus clientes, ha desarrollado un esquema de prestación de servicios cuyo objetivo primordial es lograr consistentemente niveles de disponibilidad, capacidad, seguridad y desempeño de las plataformas tecnológicas y los servicios que en ella operan, mediante la ejecución de procesos basados en buenas prácticas de la industria con personas con las competencias requeridas para resultados exitosos.

La solución ofrecida en la presente propuesta ha de implementarse a través del desarrollo de un conjunto de servicios transversales a cada componente de infraestructura de TI y la interacción de cada conjunto de servicios entre sí para producir resultados globales de impacto.

A continuación, describimos cada servicio, sus relaciones con procesos documentados en fuentes de mejores prácticas como ITIL, COBIT, eSCM-SP y estándares internacionales para la Gestión de Servicios de TI como ISO/IEC 20000-1.

### SERVICIOS DE SOPORTE DE TI

Los servicios de soporte están pensados para recuperar los niveles normales de operación de los componentes, sistemas, servicios de infraestructura de TI para el negocio cuando se presentan fallas que conducen a interrupciones o degradaciones de las funcionalidades y/o el rendimiento. Las tareas de soporte incluyen:

* Registro de fallas e incidentes de la controladora y los AP pertenecientes a la solución de conectividad inalámbrica.
* Diagnóstico de fallas e incidentes de la controladora y los AP pertenecientes a la solución de conectividad inalámbrica.
* Plantear alternativas para solucionar fallas e incidentes de la controladora y los AP pertenecientes a la solución de conectividad inalámbrica.
* Realizar escalamiento funcional al staff de especialistas de ARUS para obtener mejores diagnósticos y alternativas de solución para las fallas e incidentes.
* Realizar escalamiento funcional al equipo de soporte correspondiente cuando la causa o solución de la falla o incidente NO se encuentre dentro del dominio de ARUS.
* En el caso de presentarse escalamientos por parte de ARUS a los diferentes proveedores, UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS proporcionará, acordará y mantendrá los contratos con los fabricantes de hardware y software.
* Implantar las alternativas de solución siguiendo los lineamientos y directrices definidos.
* Documentar las soluciones implantadas y reflejar los cambios realizados en la documentación correspondiente.
* Gestionar el trámite de garantía ante el fabricante.
* Ejecutar el reemplazo de parte o equipo por garantía con el fabricante.

Nota: los reemplazos de partes se ejecutarán en horario de siguiente día hábil (NBD) una vez se tenga aprobado el cambio y se haya recibido la parte del fabricante.

## MODELO DE OPERACIÓN

ARUS cuenta con un equipo especializado desde donde se realizan las actividades para soportar los diferentes procesos contratados por los clientes en la modalidad remota y que apoya la prestación de los servicios cuando éstos se realizan en una modalidad presencial.

Nuestro modelo de Operación está orientado a agrupar todas las actividades necesarias en todo el ciclo de desarrollo del servicio, cuyo objetivo primordial es lograr y mantener los niveles de disponibilidad, capacidad, seguridad y desempeño de los servicios de TI desde la perspectiva de:

* **Soporte**: Servicios profesionales que ponen a disposición conocimiento técnico y procesos para solucionar oportunamente cualquier interrupción o degradación de la infraestructura de servicios de TI, de tal forma que el impacto sobre los procesos de negocios sea mínimo.

### ACUERDOS DE SERVICIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PRIORIDAD** | **TIEMPO DE ATENCIÓN** | **TIEMPO DE ESCALAMIENTO A FABRICANTE** |
| INCIDENTE | 4 HORAS | 10 HORAS |

Nota: En caso de que el incidente requiera desplazamiento a sitio, este se ejecutará al siguiente día hábil en un horario 5x8 (lunes a viernes exceptuando días festivos). Para reemplazo de dispositivo el tiempo de ejecución dependerá del tiempo de entrega por parte del fabricante de la parte o del dispositivo de reemplazo. Los tiempos empleados por el fabricante no se tomarán en cuenta para la medición de los ANS.

### HORARIO

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO** | **DISPONIBILIDAD** |
| Mesa de servicios compartida | 5x8 |
| Tarea programada ejecución de RMA | NBD |

### LINEA BASE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LINEA DE SERVICIO** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **CANTIDAD** |
| SOPORTE EQUIPOS WIFI | ACCESS POINT | 20 |

# FLUGRAMA DE ESCALAMIENTO

ARUS realizará el soporte a través de recursos remotos, recibiendo solicitudes de soporte técnico a través de la LINEA ÚNICA DE CONTACTO ARUS por medio de la cual se recibirán los incidentes de soporte por parte de UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, éstas serán registradas a través de la herramienta de mesa de Ayuda ARUS y serán escalados dependiendo su nivel de prioridad al NOC ARUS o soporte por demanda en sitio, según corresponda, con el fin de iniciar con las labores de soporte procurando restablecer la normalidad del servicio lo antes posible.

Se contará con tres niveles de escalamiento.

# EXCLUSIONES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO

* UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS deberá permitir la conexión a través de control remoto, conexión VPN o cualquier otro medio para las actividades de soporte.
* UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS deberá garantizar el acceso del personal de ARUS a la sede con el fin de realizar la atención en sitio en caso de ser necesario. Los tiempos empleados en el proceso de ingreso a los sitios no serán considerados dentro la medición de ANS de atención.
* El servicio de soporte será prestado sobre los equipos contemplados en la línea base del presente documento.
* El presente alcance no incluye la gestión de usuarios sobre la red, por tal motivo la creación y eliminación de usuarios, cambios de contraseñas o desbloqueo de estas serán responsabilidad de la UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS.
* El presente alcance no contempla el soporte de dispositivos de almacenamiento, equipos de cómputo, infraestructura física o virtual adicional a la relacionada en la línea base, así como tampoco el soporte sobre los canales de internet y/o datos.
* Incidentes o averías relacionadas con el sitio y componentes (aire acondicionado, fuentes eléctricas, entre otros) en donde se encuentren los dispositivos de la solución de conectividad inalámbrica serán responsabilidad únicamente de UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS.

# PROPUESTA COMERCIAL



## VALOR DE LOS SERVICIOS

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO** | **VALOR MENSUAL** |
| SOPORTE WIFI | $ 2.000.000 |

* *Facturación*: Los servicios serán facturados mes vencido.
* *Forma de Pago*: **30** días después de radicada la factura.
* *IVA*: los precios NO incluyen IVA.
* *Incremento de precios*: Cada año los precios serán incrementados automáticamente en el porcentaje de incremento del salario mínimo del año inmediatamente anterior certificado por el Gobierno Nacional de Colombia.
* *Cobertura*: solamente se prestarán los servicios a los equipos descritos en la línea base.
* *Vigencia de la propuesta*: 30 días.