



Tegucigalpa, MDC.
9 de julio de 2015

ABN-829/2015

Señores
OFERENTES LICITACIÓN PÚBLICA No.08/2015
Ciudad

Estimados señores:

En relación a las consultas formuladas sobre el lote No.2 de la Licitación Pública No.08/2015, "Contratación del suministro, instalación, configuración del equipamiento y montaje del centro de cómputo certificado Tier III; la solución de software del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información (SGSTI), así como los servidores para la implementación de dicho sistema y switches y componentes de conectividad para fibra óptica"; a continuación se detallan las respuestas:

1. Consulta sobre el ítem No.1, referente a los niveles mínimos de utilización.

Solicitamos informar si la solución tendrá usuarios externos al sistema (de los 1000 usuarios finales), ya que esto implicaría la implementación de un servidor en la DMZ (zona desmilitarizada).

Respuesta

La solución solo tendrá usuarios finales de la red interna del BCH.

2. Consulta sobre el ítem No.2, referente a las funcionalidades a implementar.

Nuestro entendimiento es que el Banco requiere proveer la herramienta de software para la Mesa de Ayuda, que gestionará sus servicios con Acuerdos de Nivel de Servicios para atención de incidentes y solicitudes a los cuales debemos configurarles acuerdos de nivel de servicio que el Banco ya tiene definidos. Favor aclarar si se requiere consultoría de procesos o si el Banco suministrará las definiciones de sus procesos al implementador.

Respuesta

El BCH suministrará al proveedor de la solución, una vez sea contratado, la documentación de los procesos y funcionalidades que se requieren implementar en dicho sistema. No se solicita consultoría para el levantamiento de los procesos, pero requiere que el proveedor revise detalladamente dichos documentos en conjunto con el personal designado por el BCH, para que la configuración y personalización de la solución se realice de la mejor forma y se garantice su correcto funcionamiento.

*Una pequeña decisión puede cambiar la economía
¡Ahorra energía y combustible hoy!*

Barrio El Centro, Avenida Juan Ramón Molina, 1 Calle, 7 Avenida,
Apartado Postal No. 3165, Tegucigalpa, Honduras
P.B.X. (504) 2216-1000 / (504) 2237-2270
www.bch.hn



3. Consulta sobre el ítem No.3, referente a la integración con otros sistemas y servicios.

Favor aclarar qué integración se espera que sea implementada para cada caso, expresada en términos del uso que se le dará a cada una. Ejemplo: Con el correo electrónico para el envío de notificaciones a usuarios.

1. Solución de correo electrónico corporativo:
Microsoft Exchange Server 2010, Service Pack 3.
2. Servicio de directorio activo:
Microsoft Active Directory Domain Services 2008.
3. Sistema de gestión de configuraciones:
Microsoft System Center Configuration Manager 2012.
4. Sistema de gestión de infraestructura tecnológica del centro de cómputo Tier III (DCIM); suministrado por el Lote No. 1 de este proceso de licitación.

Respuesta

1. La integración con el Microsoft Exchange Server se solicita para enviar correos electrónicos a las cuentas de correo existentes.
2. La integración con el ADS se solicita para implementar las funcionalidades asociadas al manejo de roles y perfiles de seguridad y control de acceso de usuarios.
3. La integración con el MS System Center Configuration Manager 2012 se solicita para utilizar la información de la infraestructura tecnológica del BCH, de forma que dichos datos se encuentren disponibles en la solución del tipo ITSM.
4. La integración con el DCIM se solicita para poder recibir de forma automatizada la información de eventos que puedan acontecer en la infraestructura electromecánica y tecnológica del Centro de Cómputo.

4. Consulta sobre el ítem No.4, referente a los manuales y guías en electrónico.

Favor especificar si el Banco entregará plantillas específicas con aspectos mínimos a contemplar en estos manuales (en cuyo caso solicitamos amablemente sean indicados explícitamente en este anexo) o es aceptable que el proveedor proponga su contenido.

Respuesta

El BCH entregará al proveedor de la solución del tipo ITSM, una vez sea contratado, las plantillas con el contenido mínimo para cada manual solicitado. Es aceptable que el proveedor proponga al Equipo de Proyecto del BCH, las secciones adicionales que considere necesario incluir en dicha documentación.

5. Consultas sobre el ítem No.5, referente a los requerimientos técnicos funcionales generales de la solución.

Numeral 3. Los mensajes del sistema se presentan en idioma español y se cuenta con manuales y documentación explicativa que usa el área de soporte. Al hacer cambios, se pierde el soporte. Solicitamos amablemente retirar este requisito para no ser excluidos del soporte.

Numeral 5. Nuestra interpretación es que se está hablando del calendario de cambios a ser usado por los diferentes roles del proceso para su planeación y análisis. Favor informar si es a esto que se refiere este ítem.

Numeral 32. Favor aclarar si este ítem se refiere a cargas masivas de usuarios.

Numeral 36. Favor aclarar si este requisito se refiere a que el sistema se integre con el Directorio Activo para efectos de validación de identidad.

Numeral 40. Favor aclarar a qué se refiere la expresión "usuarios nativos".

Respuestas

Numeral 3. El requerimiento se mantiene. De manera general se solicita que el sistema sea parametrizable y configurable para incorporar de forma rápida y sencilla cambios por distintos aspectos (políticas, reglamentos, normativas, leyes y otros parámetros generales); de la misma forma, se requiere que el sistema incluya la habilidad de parametrizar los mensajes de error y ayuda para facilitar la configuración de los mismos.

Numeral 5. Siendo que se requiere que la solución a proveer sea configurable y parametrizable para incorporar cambios de forma rápida y sencilla, se desea que el calendario utilizado por los distintos procesos y funcionalidades sea configurable conforme a requerimientos del BCH.

Numeral 32. Se requiere que la solución del tipo ITSM a proveer permita la importación y exportación de datos mediante mecanismos de validación de información. Asimismo, que incluya las funcionalidades necesarias para la administración de los usuarios del sistema.

Numeral 36. Se requiere que la solución del tipo ITSM a proveer se integre con el Microsoft Active Directory Domain Service para efectos de validación de identidad y mecanismos de seguridad, asimismo, que incluya las funcionalidades para administrar a los usuarios del sistema, contraseñas, control de acceso basado en roles y perfiles y periodos de inactivación, entre otros.

Numeral 40. El inciso se refiere a que las funcionalidades de la solución del tipo ITSM a proveer deben mantener las mismas características para los usuarios independientemente del ambiente que sea utilizado, ya sea mediante navegadores WEB u otras opciones disponibles.



En el Pliego de Condiciones se establece que la solución del tipo ITSM será utilizado mediante navegadores WEB (ver compatibilidad para instalación, inciso 5, página 132 y requerimientos técnicos funcionales generales de la solución, inciso 11, página 134).

6. Consultas sobre el ítem No.6, referente a la gestión de solicitudes.

Numeral 15. Favor confirmar si este requisito se refiere a la capacidad de entregar información a través de consultas a un supervisor o coordinador para tomar medidas ante la situación descrita.

Numeral 17. Favor confirmar si este requisito se refiere al componente de gestión de conocimiento para proporcionar información de apoyo a solucionadores.

Respuestas

Numeral 15. Al adicionar una solicitud de servicio, la solución del tipo ITSM a proveer debe ser capaz de determinar si ese registro en particular ya existe en el sistema para evitar la creación de registros repetidos, aun cuando dicha solicitud sea reportada en distintas ocasiones por el usuario y/o dependencia.

Numeral 17. Efectivamente, la solución del tipo ITSM a proveer debe proporcionar las funcionalidades necesarias para apoyar al personal técnico en el proceso de Gestión de Solicitudes, mismo que se apoya del proceso de Gestión de Conocimientos, realizando comparaciones entre la solicitud actual y la información registrada de solicitudes similares, para visualizar la solución aplicada a casos anteriores.

7. Consultas sobre el ítem No.7, referente a la gestión de incidentes.

Numeral 7. Favor confirmar si este requisito se refiere a la capacidad de entregar información a través de consultas a un supervisor o coordinador para tomar medidas ante la situación descrita.

Numeral 9. Favor confirmar si este requisito se refiere al componente de gestión de conocimiento para proporcionar información de apoyo a solucionadores.

Numeral 29. Favor confirmar si este requisito se refiere al componente de gestión de conocimiento para proporcionar información de apoyo a solucionadores.

Numeral 32. Favor indicar si "reassegnaciones excesivas" consiste en enviar una notificación cada vez que se transfiere un ticket de tal manera que un coordinador o supervisor tome alguna decisión caso a caso.

Respuestas

Numeral 7. Se requiere que al capturar un registro de incidente en la solución del tipo ITSM a proveer, el sistema sea capaz de determinar si dicho incidente ya existe en la base de datos para evitar el ingreso repetido de registros, independientemente si el incidente se reporta en distintas ocasiones por el usuario y/o dependencia.



Numeral 9. Efectivamente, la solución del tipo ITSM a proveer debe proporcionar las funcionalidades necesarias para apoyar al personal técnico en el proceso de Gestión de Incidentes, mismo que se apoya del proceso de Gestión de Conocimientos, realizando comparaciones entre el incidente reportado y la información registrada de casos anteriores y similares.

Numeral 29. Efectivamente, la solución del tipo ITSM a proveer debe proporcionar las funcionalidades necesarias para apoyar al personal técnico en el proceso de Gestión de Incidentes, mismo que se apoya del proceso de Gestión de Conocimientos, de forma que se pueda disponer siempre de información útil que contribuya a resolver los casos reportados.

Numeral 32. El inciso hace referencia al proceso de medición de ITIL, métricas e indicadores en la Gestión de Servicios de TI, específicamente en la Gestión de Incidentes, el término reasignación excesiva aplica cuando un incidente es reasignado en más de una ocasión para lograr su solución; no solo se refiere a notificar.

8. Consultas sobre el ítem No.8, referente a la gestión de problemas.

Numeral 8. Respetuosamente sugerimos eliminar este requisito puesto que la gestión de problemas desde el punto de vista de ITIL consiste en las acciones necesarias para encontrar la causa raíz de los incidentes, por lo que el monitoreo de eventos es pertinente sólo para gestión de incidentes.

Numeral 12. Favor aclarar si la expectativa para "enlazar automáticamente la documentación correspondiente" es que dada la identificación visual de un analista, se permita asociar un documento de conocimiento que contenga una solución.

Numeral 26. Favor confirmar si este requisito se refiere al componente de gestión de conocimiento para proporcionar información de apoyo a solucionadores.

Respuestas

Numeral 8. El requerimiento se mantiene. El inciso parte de la Gestión de Eventos, que concluya de ser requerido en Gestión de Incidentes o Gestión de Problemas, el cual establece que la solución del tipo ITSM a proveer debe ser capaz de monitorear y controlar los eventos que ocurran en toda la infraestructura tecnológica del BCH, incluyendo los generados desde los ítems de configuración (CI), DCIM, notificaciones por vencimientos de licencias de software, sistemas de seguridad, sistemas de información y otros.

Numeral 12. El inciso se refiere a que en la Gestión de Problemas, el sistema debe ser capaz de diferenciar un problema de un error conocido, de forma que si se tratara de este último, se permita extraer la información correspondiente de la Base de Datos de Errores Conocidos (KEDB) como parte del Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio (SKMS).





Numeral 26. Efectivamente, la solución del tipo ITSM a proveer debe proporcionar las funcionalidades necesarias para apoyar al personal técnico en el proceso de Gestión de Problemas, de forma que se pueda disponer siempre de información útil que contribuya a resolver los casos reportados.

9. Consulta sobre el ítem No.9, referente a la gestión de cambios.

Numeral 9. Favor confirmar que es aceptable que el calendario de cambios se presente en la interfaz web de la solución y que sea consultable por personas autorizadas.

Respuesta

Numeral 9. Es aceptable que el calendario de cambios pueda ser publicado en la interfaz web de la solución para que sea consultado por las personas autorizadas.

10. Consulta sobre el ítem No.10, referente a la gestión del conocimiento.

Numeral 9. Favor informar que otras bases de datos existen en el ambiente tecnológico del BCH.

Respuesta

Las bases de datos de conocimiento existente están en:

- a. Manejador de base de datos Oracle 10g.
- b. Hojas de Excel.

11. Consulta sobre el ítem No.12, referente a la base de datos de la gestión de la configuración (CMDB).

Numeral 5. Favor aclarar si este requisito se refiere a que el sistema permita el uso de bases de datos federadas.

Respuesta

Numeral 5. El inciso se refiere a que el sistema de Gestión de la Configuración (CMS) como parte del SACM, debe ser capaz de utilizar distintas bases físicas CMDB que combinadas constituyen una CMDB federada. De igual forma, otras fuentes de datos podrán ser manejadas para lograr los objetivos establecidos en el proceso Gestión de la Configuración y Activos del Servicio.

12. Consulta sobre el ítem No.13, referente a la gestión del servicio (Catálogo básico de servicios).

Numeral 5. Favor especificar qué servicios a visionado el Banco publicar en el Catálogo de Servicios.

Respuesta

Numeral 5. Todos los servicios ofrecidos conforme los procesos de operación vigentes, de acuerdo a los niveles de autorización correspondientes; mismos que serán entregados al proveedor de la solución una vez contratado.

13. Consultas sobre el ítem No.14, referente a la gestión de acuerdos a nivel de servicio.

Numeral 10. Favor aclarar cuál es la expectativa.

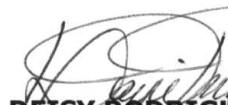
Numeral 21. Favor aclarar cuál es la expectativa.

Respuestas

Numeral 10. Se requiere que la solución del tipo ITSM a proveer sea capaz de verificar la consistencia de los SLA entre el proveedor del servicio y los clientes, de forma que el nivel acordado para la calidad del servicio se establezca adecuadamente. El objetivo consiste en revisar aspectos como el tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

Numeral 21. Se requiere que la solución del tipo ITSM a proveer sea capaz de administrar los SLA y lograr su adecuada medición como punto de referencia para el proceso de mejora continua del servicio.

Atentamente,



DEISY RODRIGUEZ GUERRERO
Secretaria, a.i. del Comité de Contratación y
Jefe, a.i. Departamento de Adquisiciones y Bienes Nacionales

ANFY/JCC