

1. ¿Se debe mantener la herramienta de monitoreo o es posible ofrecer una diferente para integrar en el servicio a ofrecer?

Se considerará cualquier propuesta que mejore las condiciones del servicio a ofrecer INCLUYENDO una herramienta de monitoreo distinta.

1. Si no es posible, con que módulos de SolarWids se cuenta, ¿AIN mantienen licenciamiento de los productos?

SolarWinds NetFlow Traffic Analyzer Module for SolarWinds Network Performance Monitor SL250

(SolarWinds Network Performance Monitor SL250)

2. El NetBotz 250, está integrado al monitoreo?, reporta vía SNMP ?

No está integrado al monitoreo pero tiene posibilidad de reportar vía SNMP

2. La forma de hacer llegar solicitudes para el servicio será a través de la herramienta de ticketing existente o como parte de la propuesta se puede solicitar hacer llegar las solicitudes de servicio y/o incidentes a través de una herramienta propuesta por el proveedor?

Hoy en día se maneja mantis como herramienta de registro de todas las solicitudes en AIN. Si lo que se propone es que el escalamiento a la empresa sea a través de otro software esto debe poder realizarse sin que implique dilaciones en la prestación del servicio ni carga adicional para el personal de AIN.

3. ¿El SLA de tiempo de respuesta indicado en el Anexo 2, se deberá cumplir en horario de oficina (9 a 18) y existirán otros parámetros para el horario de guardia? - por ej. el doble de tiempo fuera del horario de oficina.

El SLA no distingue horarios. De todas formas la mecánica actual de trabajo en AIN no contempla guardias de funcionarios fuera de horario de oficina por lo que el reporte fuera de dicho horario es muy esporádico.

4. Que alcance tiene la disponibilidad de "Se requiere la disponibilidad para atender requerimientos fuera de horario".

Cualquier cambio programado que afecte servicios debe coordinarse y realizarse fuera de horario de oficina.

Si ocurriere un incidente que provoca la caída de servicios de cara al ciudadano deberá poder atenderse aún fuera del horario de oficina.

5. Para un correcto dimensionamiento, podrían facilitar una métrica de cantidad de tickets mensuales (basado en datos históricos, estimativo, ¿etc.)?

No tenemos métricas. En general los tickets son cambios programados. Esporádicamente surgen incidentes a tratar.

Lo que insumirá más tiempo es el monitoreo de los dispositivos, actualizaciones y salud de la infraestructura.

6. Si como parte del servicio se necesita acceso remoto, ¿es posible contar con un enlace MPLS entre el CPD de AIN y el centro del proveedor?, se debe considerar el costo del enlace para acceso remoto o AIN lo proporcionaría?

MPLS no. Se podría proveer un acceso por VPN con usuario nominado de dominio y/o local dependiendo del equipo.

7. ¿Existen otras Bases de Datos además de la BD exchange mencionada?, de ser si, ¿estas no formarán parte del servicio? 1. ¿Cuál es la versión de Exchange existente?

Exchange 2007

Bases de datos existen SQL Server 2005, PostgreSQL 9.4 (Apia Trámites), MySql (mantis)

8. Dentro de las tareas a realizar se menciona documentación. Existe documentación de la cual partir o se deberán crear nuevos documentos: "**Documentar todos los sistemas a cargo. (Diagramas de red y de la infraestructura, documentos descriptivos, de plataforma Inventarios, entre otros)**"

Existe, básica y muy poca.

9. Se menciona equipo informático de AIN, ¿se compartirá la administración?, 1. Cuando se menciona: "**¿Se vigilará y notificará periódicamente cuando haya cambios en la configuración de los servidores?**", **estos cambios los podrá introducir el equipo informático de AIN?**

En algunas cosas si, otras el personal provisto por el proveedor deberá comunicar si es necesario actualizar, cambiar, ajustar configuraciones coordinar cuando las realizará con personal de AIN.

10. Se menciona: "**Apoyar la elaboración y mantener actualizado los planes de contingencia de los sistemas a cargo.**", existe un sitio de contingencia?, ¿parte de los servidores descriptos están en ese Site?, o se trata de contingencia dentro del mismo site.

Actualmente la contingencia es en el mismo site, a futuro se prevé un segundo sito (que quizá se convierta en primario para los servicios de cara al cliente).