

CIRCULAR NO.1 RESPUESTAS A CONSULTAS REALIZADAS PARA EL PROCESO DE COMPARACIÓN DE PRECIOS INDOTEL-CCC-CP-2022-0009 CONTRATACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN PORTAL PARA EL REPORTE DE INCIDENTES DE CIBERSEGURIDAD DE LAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

Pregunta 1.

Por favor, confirmar si desean licenciamiento perpetua o suscripción. ¿Se desea la versión multilinguaje?

Respuesta:

Licenciamiento por suscripción, solo se exige el idioma español. Punto 2.5.7 Plazo de Ejecución, explica contratación por 12 meses 2.5.4 Aspectos Técnicos y Logísticos,numeral 35.

Pregunta 2.

2.5.2 Objetivos Específicos de la Contratación
1, 4, 7 El proceso de reporte incidentes de ciberseguridad, formularios y flujos asociados, catálogo de servicio ya está documentados? ¿O se espera consultoría en el desarrollo de los mismos siguiendo mejor practica de Axelos V.4?

Respuesta:

Los procesos, formularios, flujos y catalogo se construirán durante la implementación, que estarán apegados a las mejores prácticas de gestión de servicios y a las exigencias del reglamento de ciberseguridad Punto 2.1 Objeto de la Comparación de Precios, resolución 126-21 de ciberseguridad. (Punto 2.5.2 Objetivos específicos de la Contratación).

Pregunta 3.

11. Las licencias de agentes se refiere a los Técnicos de la Mesa de Ayuda? El fabricante no ofrece licencias concurrentes, nos podrían indicar la cantidad total de técnicos y otras personas que podrían estar accediendo al producto.

Respuesta:

Los agentes son las licencias de cualquier operador que accione en la atención, autorización o solución de cualquier gestión que se dispere dentro de la mesa, como técnicos de mesa de ayuda, especialistas, etc. La necesidad de licencias concurrentes es primordial por la dinámica de trabajo y aprovechamiento de los recursos. Punto 2.5.2 numeral 11 Objetivos Específicos de la Contratación.

Pregunta 4.

13. La integración con Dynamics se espera bidireccional?

Respuesta:

Unidireccional, desde la plataforma que sea contratada por INDOTEL a Dynamics. Punto 2.5.2 numeral 13 Objetivos Específicos de la Contratación.

Pregunta 5.

15. En términos de la solución de mesa de ayuda SaaS, Indotel estaría actuando como un Manage Service Provider? es decir proveería servicios y soporte técnico a las Proveedoras de Acceso al Internet y gestionarlas como “clientes”, como por ejemplo con sus propias gestión de incidentes, catálogo de servicios, gestión de vida de activos, SLA’s entre otros?

Respuesta:

INDOTEL no ofrecerá soporte, si habrá interacciones con las prestadoras que realice el reporte. El principal objetivo es el reporte de incidentes, como lo establece el reglamento de ciberseguridad (resolución 126-21). Numeral 2.1 Objeto de la Comparación de Precios.

Pregunta 6.

2.5.4 Aspectos Técnicos y Logísticos

Modulo CMDB – Para cotizar nuestra solución necesitamos la cantidad de nodos/dispositivos (por lo general la suma de servidores, laptops/desktops, routers/switches y si se desea que formen parte de la CMDB, agregar impresoras teléfonos Voip u otro activo físico). ¿Los activos de hardware y software a formar el CMDB’s serian de Indotel y los proveedores? ¿Cual seria la cantidad total?

Respuesta:

Ver circular modificatoria Num 1.

Pregunta 7.

¿Favor indicar la cantidad de usuarios finales de dominio quienes podrán autogestionar sus cuentas y contraseñas?

Respuesta:

Esto no está entre las exigencias del pliego de condiciones.

Pregunta 8.

Microsoft Dynamic (creación de tickets automáticos).

Pregunta: ¿Cómo funciona esta herramienta? ¿Se genera un correo electrónico cada vez que se reporta o se crea un ticket en Dynamic?

Respuesta:

Este proceso no abarca funcionamiento de una herramienta externa (Dynamic), solo explicar el tipo de integración que deseamos hacer. Todo lo que opere dentro de Dynamic está fuera de nuestra alcance e interés, solo necesitamos la funcionalidad de crear incidentes automáticos hacia Dynamic.

2.5.2 Objetivos de las Especificaciones Técnicas

Pregunta 9.

- Se aceptaría presentar las propuestas económicas bajo modelo de consorcio en conjunto con el fabricante ?

Respuesta:

Debe apegarse al pliego numeral 2.7 Presentación de Propuestas Técnicas y Económicas Sobre A y Sobre B.

Pregunta 10.

- Punto **2.5.5 Resultados o productos esperados – 1er. resultado o productos esperados** - Desarrollo de los flujos de trabajo sobre el reporte de incidentes de ciberseguridad.

Pregunta: La compañía internamente ya tiene documentados, detallados y desarrollados los Flujos de trabajo? O se espera que sea el implementador quien en base un acompañamiento basado en las mejores prácticas de ITIL ayude al desarrollo de los procesos internos?

Respuesta:

La compañía adjudicada debe asesorar en los procesos y desarrollo de flujos basados en las mejores prácticas 2.5.2 Objetivos de las Especificaciones Técnicas, apegado al reglamento de ciberseguridad para la prestación de servicio de acceso a internet (Resolución 126-22).