



Oferta Tecnica

Digital Business Group DBG SRL

Portal Reporte Incidentes Ciberseguridad



Portal Reporte de Incidentes Ciberseguridad – Indotel..... 1

1 Historia del Documento2

 1.1 Digital3

2 Información General4

 2.1 Declaración de Trabajo4

 2.2 Confidencialidad / Advertencia de seguridad4

3 Presentación Ejecutiva6

4 Propuesta de Servicios10

 4.1 Propuesta Técnica.....10

 4.2 Project Manager19

5 Servicio Post Venta.....20

6 Responsabilidades de las Partes.....20

 6.1 Responsabilidades de CLIENTE.....20



1 Historia del Documento

1.1 Digital Business Group

Nombre	Cargo	Fecha	Versión
Erika Perez	Senior Sales Manager	02 de Abril de 2024	1.1
Alexander Medina	CEO	04 de Abril de 2024	1.2



2 Información General

2.1 Declaración de Trabajo

En relación con la presente propuesta de productos y servicios presentada por Digital Business Group a Indotel.

Esta Declaración de trabajo describe los Servicios que Digital proporcionará al CLIENTE. Los servicios se regirán por el contenido de este documento SOW (Scope of Works), los términos y condiciones especificadas en el Contrato de servicio principal celebrado o que se celebrará entre las Partes ("Contrato").

2.2 Confidencialidad / Advertencia de seguridad

La información contenida en este documento es propiedad exclusiva de Digital y sus socios comerciales (partners) por lo cual es confidencial. No puede divulgarse ni discutirse con terceros sin el permiso por escrito de Digital . Este documento no se puede fotocopiar ni reproducir electrónicamente sin el permiso por escrito de Digital . Cada persona a quien se dirige este documento reconoce, por retención y uso, la naturaleza confidencial del material contenido en este documento y acepta evitar la distribución de este documento más allá de las Partes.



Santo Domingo, República Dominicana
02 de Abril de 2024

Sr (es).
COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES
INDOTEL

Estimado Señor (es):

En Digital deseamos por este medio presentarles a su consideración nuestra oferta relativa al presente proyecto para la implementación del Portal para Reporte de Incidentes de Ciberseguridad de las Prestadoras del Servicio de Acceso a Internet.

Nuestra solución Aranda Software proporcionará al Indotel la posibilidad de contar con una plataforma y estructura de clase mundial líder en la región, integrando recursos con amplia experiencia, certificaciones internacionales y especializaciones que quedan a su entera disposición. Además, se entregará una solución documentada, tomando en cuenta elementos de seguridad como, integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

En este documento encontrará una descripción detallada de las características de los servicios que Digital les brindará durante la vigencia del contrato, la forma en que estos serán provistos, los plazos de entrega y la correspondiente oferta económica. Es importante destacar que el alcance de la presente propuesta se circunscribe a lo expresado en este documento, excluyéndose cualquier otro alcance adicional no previsto, en cuyo caso será revisado entre Digital y el cliente. Nuestra oferta cuenta con todo el apoyo y soporte corporativo del fabricante que la componen, así como también de todos los socios tecnológicos que forman parte del proyecto.

Agradeciendo de antemano su amable consideración para con la presente, esperamos que esta información le sea de gran utilidad. Sin más que agregar, nos suscribimos de ustedes quedando a sus órdenes para cualquier consulta o información adicional.

Cordialmente,

Ing. Alexander Medina
CEO & Co-Fundador
Digital Business Services



3 Presentación Ejecutiva

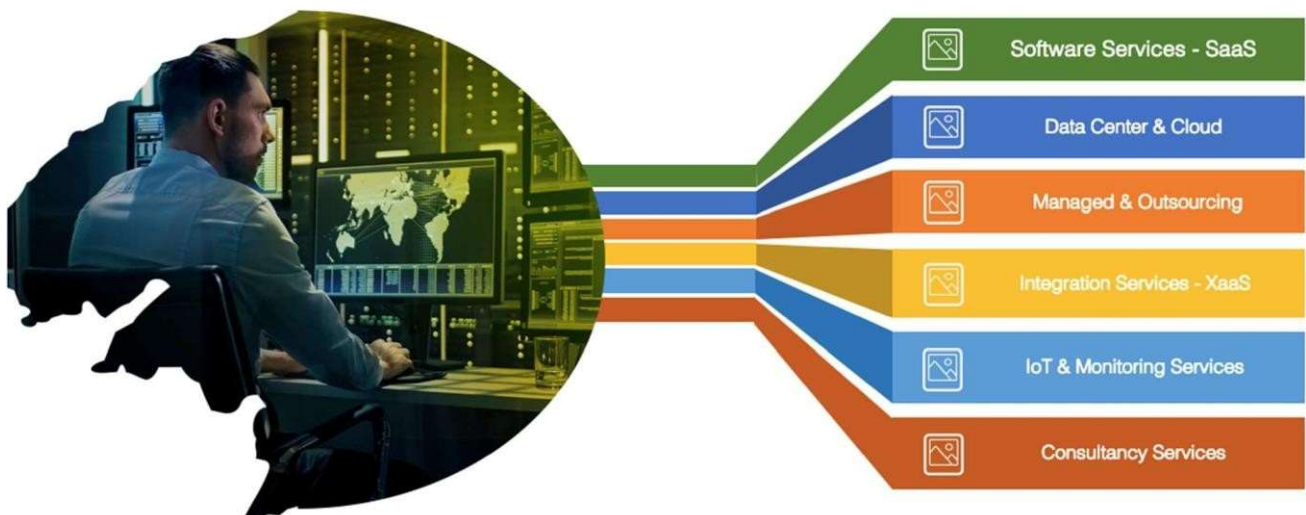
Digital Business Services es una empresa que proporciona los más avanzados servicios integrados de tecnología de la Información y comunicación, basados en la convergencia digital de informática, telecomunicaciones y multimedia. Enfocado en proveer soluciones tecnológicas de vanguardia, Digital permite a sus clientes obtener respuestas inmediatas a sus requerimientos y apalancar el desarrollo de sus proyectos.

Nuestra visión y misión es llevar lo digital a todas las personas, hogares y organizaciones para un mundo inteligente y completamente conectado. Con este fin, impulsaremos la construcción y administración de plataformas digitales desde nuestro Shared Service Center (SSC) ayudando a todas las industrias y organizaciones a ser más ágiles, eficientes y dinámicas, redefiniendo la experiencia del usuario haciéndola más personalizada y permitiendo que nuestro cliente se enfoque en su Core Business.

Digital tiene como principal ventaja la flexibilidad y adaptabilidad que tiene la empresa para diseñar soluciones y servicios a la medida del cliente. Con ingenieros que tienen amplia experiencia y una gran cantidad de certificaciones en Storage, telecomunicaciones, Data Center, Intelligent Computing, Cloud Computing, Bases de Datos, Sistemas Operativos, entre otros, nos permite convertirnos en socios estratégicos de nuestros clientes brindando un verdadero apoyo en proyectos y visiones estratégicas que impactarán directamente sus operaciones.

Siendo nuestro principal objetivo “To become the number one IT Managed Services (MS) and Remote Infrastructure Management (RIM) Near-Shore service delivery organization in the Americas. – Within the next 3 to 5 years”. Digital está consolidada como uno de los principales socios de negocio de las principales corporaciones tecnológicas del mundo.

Digital Business Services cuenta con seis Business Units (BU) o unidades de negocios:



Software Services – SaaS: Unidad de negocio enfocada en la comercialización de diferentes softwares de nicho de mercado como lo son el sector educativo, salud (HIS - Hospital Information Systems), banca y finanzas. Así como también el mejor ERP Open source del mercado: Odoo. Todo bajo la modalidad de pago por consumo o suscripción como servicio – Software as a Service (SaaS).

Data Center & Cloud Services: Utilizando los data centers de nuestros partners locales e internacionales, esta BU se encarga de trabajar los requerimientos relacionados a las nubes públicas o privadas, y demás servicios inherentes al DC como lo son:

- Colocation
- Cloud Público y Privado.
- Infraestructura y plataforma como servicio (IaaS y PaaS).
- Backup as a Service (BaaS).
- Desktop as a service (DaaS).
- Storage as a Service (STaaS).
- DRaaS – Disaster Recovery as a Service.

Managed & Outsourcing Services: Esta unidad de negocio sirve de soporte para el resto de las BU, es un departamento clave para la operación de Digital y de nuestros clientes ya que dentro de ella está el servicio de Mesa de Ayuda o Service Desk el cual funciona 24/7/365. Brindando soporte N1, N2 o N3, con o sin personal en sitio o de campo, sirve como unidad principal para el servicio gestionado (Managed Services) de infraestructura tecnológica ubicado en la data center de nuestros partners o en las premisas del cliente. Algunos servicios ofrecidos son los siguientes:

- Comunicaciones: Redes LAN, WAN, Wireless, optical
- Telefonía as a Service – PBXaaS
- Seguridad as a Service – SecaaS
- Digital Signage as a Service - DSaaS
- Video Vigilancia - CCTV as a Service - CCTVAAS
- NOC as a Service (NOCaaS)
- Administración de Sistemas Operativos y Bases de Datos.

Todo esto soportado por su servicio de atención y soporte al cliente, mediante el cual se brinda atención inmediata a fallas que puedan ocurrir sobre la infraestructura vendida, así como también la administración y gestión delegada de todos sus recursos tecnológicos, cumpliendo con niveles de servicio (SLA) acordado con los clientes y estableciendo mecanismos que permitan medir dichos SLA.

Integration Services: BU dedicada armar proyectos llave en mano de infraestructura tecnológica altamente complejos bajo un simple modelo de reventa de Hardware, software y soporte de los fabricantes.

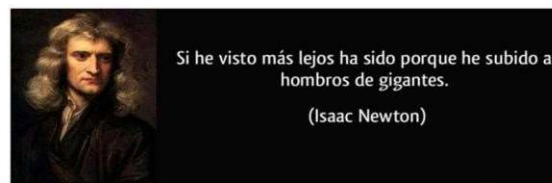
IoT & Monitoring Services: Mantenimiento preventivo, proactivo y predictivo a nivel industrial. Utilizando protocolos de monitoreo como SNMP, MODBUS y Zigbee, integrado a herramientas como Zabbix y Access point con módulos de IoT, Digital proporciona servicios de monitoreo de infraestructura como Chillers, iluminación, gas, electricidad y diferentes variables medioambientales como niveles de líquidos y sólidos, presión, consumos energéticos, así como también monitoreo de activos valiosos como armas de fuego por RFID, celular o GPS.



Consultancy Services: La consultoría bajo la modalidad “as a service” o como servicio, es otra innovación dentro del portafolio de Digital . Esta les permite a los clientes contar con una gama de ingenieros y consultores que proveen análisis de toda su plataforma tecnológica y evalúan como esta impacta la operación de su negocio. Además, entregamos planes de trabajo con recomendaciones apuntadas a mejorar los servicios tecnológicos, tiempos de respuesta y demás aplicaciones vitales para el negocio del cliente. Algunos servicios contemplan lo siguiente:

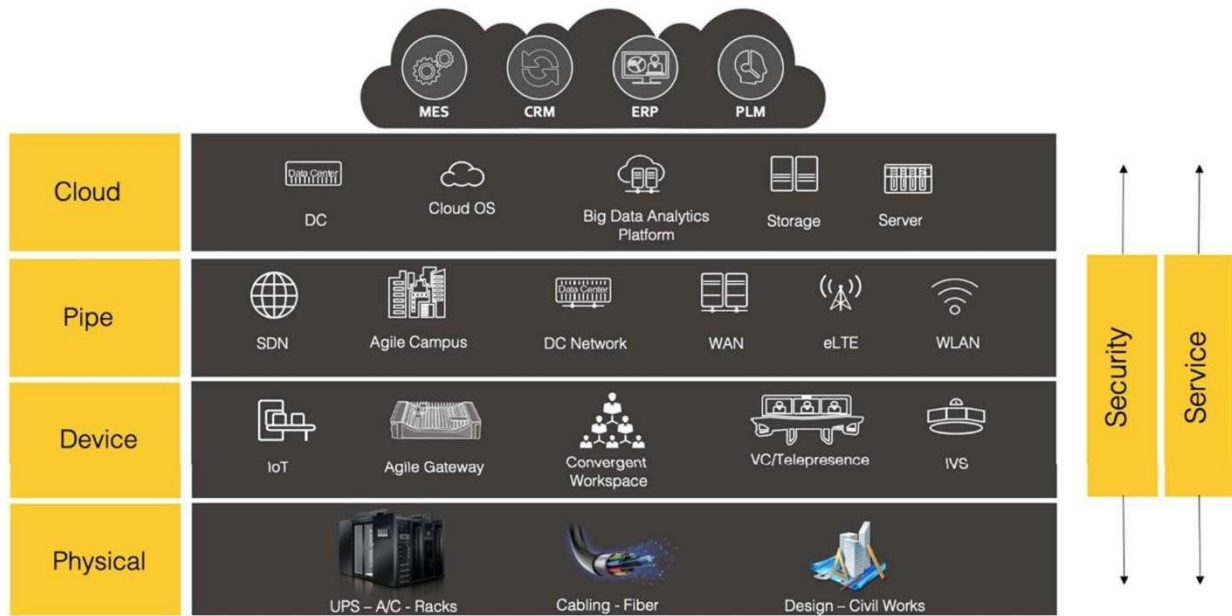
- Digital Transformation as a Service
- Resiliencia Organizacional as a Service
- Business Continuity Plan – (BCP)
- Business Impact Analysis (BIA)
- Disaster Recovery Plan – (DRP)
- Business Architech Transformation Program – TOGAF
- Diseños de Centros de Datos
- Software Asset Management Services – SAM
- Asesorías para construcción de RFPs
- Gerencia de Proyectos tecnológicos con ingenieros certificados PMI (Project Management Institute).

Algunos de nuestros partners más importantes son:



Este grupo de trasnacionales nos permite proporcionar productos y servicios tecnológicos a los clientes sin importar la vertical a la que pertenezca ni tampoco el tamaño de su empresa, transformando a Digital en un punto único de contacto para los requerimientos de índole tecnológicos del mercado.





Finalmente, Digital continuará ofreciendo a sus clientes el más alto nivel de calidad en sus servicios y apoyando en todas las fases y etapas del crecimiento de su negocio, así como en la exploración de nuevas oportunidades tecnológicas que les permitan consolidar su negocio con una excelente relación costo-beneficio



4 Propuesta de Servicios

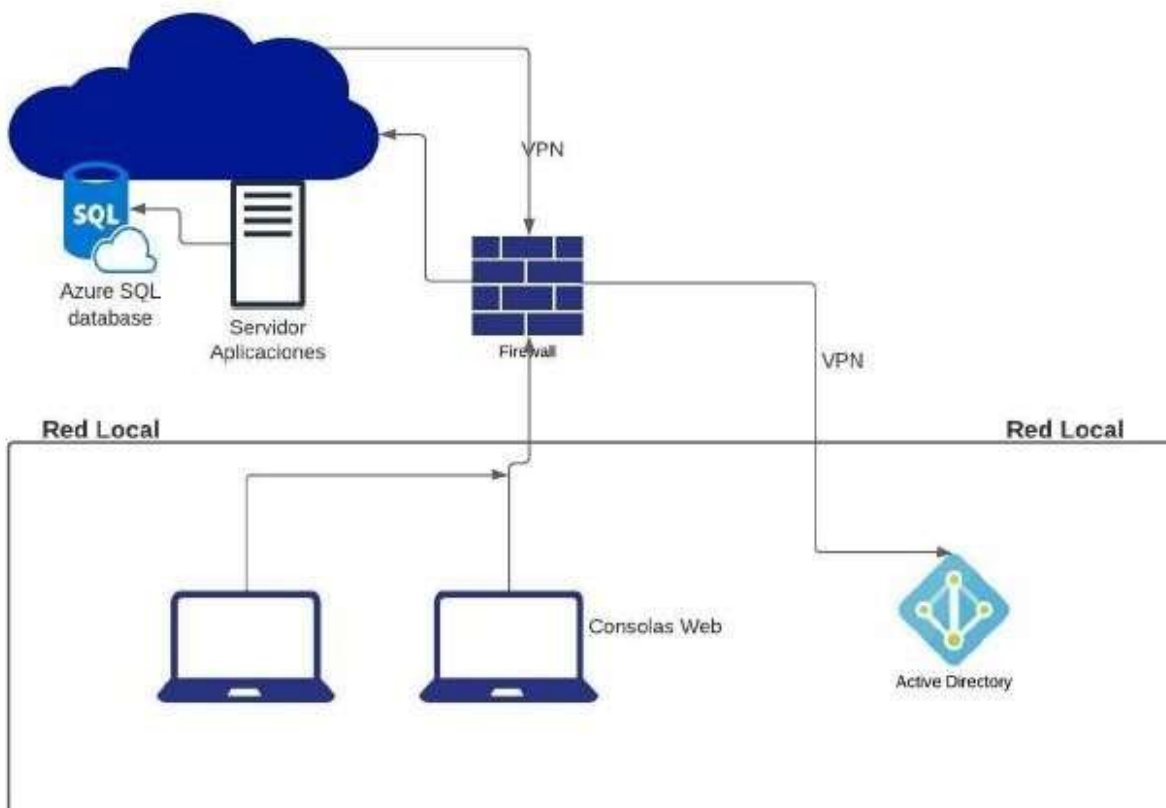
7.1 Propuesta Técnica

> Alcances de Implementación de ASMS (Aranda Service Management Suite)

Comercialmente **ASMS** se ofrece exclusivamente en la Nube de Aranda tomando comoreferencia la siguiente arquitectura.



ARQUITECTURA ASMS



Una implementación de **ASMS**, comprende una metodología dividida en 5 Fases dentro de las cuales se realiza el proceso de instalación y configuración de las soluciones adquiridas con los alcances que se especifican en la presente propuesta. Adicionalmente, se realizan capacitaciones al personal de la organización para su operación. Cada fase cuenta con los siguientes entregables:

- **Fase 1: Definición de Datos**
 - Validación de Infraestructura.
 - Definición de parámetros de configuraciones Generales de Herramienta.
 - Definición de ROLES de consolas
 - Definición de integración empresarial (LDAP, Servidor de correo, Autenticación externa)
 - Definición Calendarios
 - Definición de parámetros de configuración de usuarios, especialistas, compañías y grupo d especialistas.
 - Definición de campos adicionales para usuario, especialista, compañía
 - Definición de configuraciones de la Práctica de Gestión del Catálogo de Servicios.
 - Definición de configuración de la Práctica de Gestión de Niveles de Servicio
 - Definición de parámetros para la P. de Requerimientos
 - Definición de parámetros para la P. de Incidentes
 - Definición de parámetros para la P. del Conocimiento
- **Fase 2: Configuración**
 - Acta de instalación
 - Acta de finalización de configuración
 - Entrega archivo de licencia
- **Fase 3: Capacitación**
 - Acta de capacitación administrativa
 - Acta de capacitación a especialistas
- **Fase 4: Pruebas**
 - Check List diligenciado de pruebas funcionales de la Solución
- **Fase 5: Cierre**
 - Acta de Cierre.

Alcance ASMS

- Sesión de conocimiento de la organización del cliente (Cliente presenta su operación al consultor de Aranda)
- **1** sesión de Presentación de funcionalidades de herramienta
- **1** sesión de workshop de llenado de platillas de definición de parámetros de configuración.
- **1** sesión de validación de documentación de platillas y liberación de las mismas para proceso de configuración.
- Configuración hasta de un (**1**) proyecto de Mesa de Servicios de TI, para los siguientes procesos:
 - Práctica de Niveles de Servicio
 - Práctica del Catálogo de Servicios
 - Práctica de Requerimientos
 - Práctica de Incidentes
 - Práctica de Base de Datos de Conocimiento
- **Configuraciones Generales**
 - Configuración Empresarial



- Configuración de (1) Integración con DA.
 - Configuración de (1) servidor de correo electrónico.
 - Configuración (1) de autenticación externa.
- Configuración de (2) Calendarios)
- Configuración del catálogo (Valores para documentar ubicación declinente, especialista, compañía, etc.) (1 carga masiva)
- **Configuración de compañías**
 - 1 alta masiva de usuarios
 - 1 alta masiva de especialista
 - 1 alta masiva de compañías
 - 1 alta masiva de grupo de especialistas
- **Configuración de Práctica de Catálogo de Servicios**
 - Configuración hasta (3) folder padres con (5) folders hijos para agrupación servicios. (Total 15 folders)
 - hasta un (1) flujo de proceso (Estados, Transiciones, Razones de Transición).
 - Configuración de hasta (15) servicios.
 - Configuración de hasta (7) categorías padres y (3) categorías hijas por cada padre, por práctica (INC, REQ, PRO, CAM, REL)
 - Configurar categorías públicas en el portal de usuarios
 - Configuración de Práctica de Acuerdo de Niveles de Servicios
 - hasta un (1) flujo de proceso (Estados, Transiciones, Razones de Transición).
 - Alta hasta (1) Acuerdos de Niveles de Servicio por cada servicio
- Configuración hasta (1) modelo para la práctica de gestión de requerimientos
 - Configuración de hasta (1) modelo estándar de la práctica
 - Configuración de (1) flujo de estados del modelo y (1) flujo de estados de tareas
 - Configuración hasta (2) tiempos adicionales por modelo
 - Configuración hasta (1) plantillas de aprobación y (1) proceso de aprobación.
 - Configuración hasta (1) perfil de votación
 - Configuración hasta (1) plantilla de encuesta y creación de (1) encuesta.
 - Configuración hasta (3) Tareas
 - Configuración hasta (8) Regla del modelo
 - Asociar compañías al servicio
 - Asociar grupo de especialista al servicio
 - Asociar categorías al servicio
 - Asociar modelo a categorías
- Configuración hasta (1) modelo para la práctica de gestión de incidentes
 - Configuración de hasta (1) modelo estándar de la práctica
 - Configuración de (1) flujo de estados del modelo y (1) flujo de estados de tareas
 - Configuración hasta (2) tiempos adicionales por modelo
 - Configuración hasta (1) plantilla de encuesta y creación de (1) encuesta.
 - Configuración hasta (3) Tareas
 - Configuración hasta (8) Regla del modelo



- Asociar compañías al servicio
- Asociar grupo de especialista al servicio
- Asociar categorías al servicio
- Asociar modelo a categorías

>

Nota 1: Los alcances mencionados pertenecen al proceso de configuración manual.

- Se tiene la alternativa de **cargue masivo** para la configuración base de un proyecto, donde se incluyen **parte** de los parámetros mencionados en los alcances.
- Se pueden documentar dichos parámetros en las plantillas de Excel correspondientes al cargue masivo. (**1 cargue masivo**)
- En ANEXO 1 se listan los parámetros que forman parte del cargue masivo en ASMS.
- Los parámetros fuera del ANEXO 1, se rigen bajo las cantidades indicadas en los alcances

Supuestos ASMS

- **El Cliente** debe entregar diligenciados los formatos para la parametrización de Categorías, Servicios, Grupos, Estados, Reglas y demás información solicitada.
- **El Cliente** debe entregar la documentación de los procesos a implementar ajustados a la organización y modelo de trabajo.
- **ASMS** ofrecerá al **Cliente** acceso ilimitado al catálogo de servicios como valor agregado.

ANEXO 1

Configuración base del Proyecto	Se incluye marca de campos obligatorios	Comentarios
Campos Obligatorios	Los campos marcados en rojo deben ser diligenciados obligatoriamente. (Algunos campos pueden tener comentarios adicionales)	Tenga en cuenta que los campos marcados en rojo de cada tab significan que solo si requiere crear ese concepto debe diligenciar esos campos. No es obligatorio diligenciar todos los tabs.
Campos Obligatorios	Los campos marcados en amarillo indican que en ese tab uno de los dos campos con ese color es obligatorio diligenciarlo. (Algunos campos pueden tener comentarios adicionales)	
Campos Opcionales	Los campos marcados en verde indican que uno o los dos campos se pueden diligenciar pero que no son obligatorios. (Algunos campos pueden tener comentarios adicionales)	
Project	En esta hoja diligencie la configuración general del proyecto, como nombre, descripción, usuario responsable del proyecto etc. (Es obligatorio diligenciar este tab)	



GeneralSetting	En esta hoja defina los valores por defecto del proyecto, el nombre del servidor de correo, LDAP por defecto y Branding por defecto. Deben estar previamente creados.	
CaseTypeSetting	En esta hoja defina los valores por defecto para cada tipo de caso, por ejemplo, el tipo de registro predefinido, el balanceo de carga, el ID de formato etc.	
Profile	En esta hoja defina los perfiles para cada uno de los conceptos (Servicios, SLA, UC y OLA)	
StateService	En esta hoja defina los estados para los servicios, con su respectiva descripción, color y estrategia.	
TransitionService	En esta hoja configure las transiciones entre los estados del servicio definidos previamente.	

ReasonService	En esta hoja defina las razones para cada una de las transiciones configuradas previamente, también es posible definir razones para el estado inicial.	
StateSLA	En esta hoja defina los estados para el concepto SLA, con su respectiva descripción y color.	
TransitionSLA	En esta hoja configure las transiciones entre los estados del SLA definidos previamente.	
ReasonSLA	En esta hoja defina las razones para cada una de las transiciones configuradas previamente, también es posible definir razones para el estado inicial.	
StateUC	En esta hoja defina los estados para el concepto UC, con su respectiva descripción y color.	



TransitionUC	En esta hoja configure las transiciones entre los estados del UC definidos previamente.	
ReasonUC	En esta hoja defina las razones para cada una de las transiciones configuradas previamente, también es posible definir razones para el estado inicial.	
StateOLA	En esta hoja defina los estados para el concepto OLA, con su respectiva descripción y color.	
TransitionOLA	En esta hoja configure las transiciones entre los estados del OLA definidos previamente.	
ReasonOLA	En esta hoja defina las razones para cada una de las transiciones configuradas previamente, también es posible definir razones para el estado inicial.	

MailTemplate	En esta hoja defina y/o configure las plantillas de correo para los conceptos Servicios, SLA, UC y OLA.	
AdditionalFieldService	En esta hoja defina los campos adicionales para el concepto servicio, dentro del campo FieldTypeName puede seleccionar el tipo de dato para el campo adicional (texto, numérico, etc.)	
AdditionalFieldServiceState	En esta hoja defina la visibilidad, la edición u obligatoriedad de los campos adicionales configurados previamente por estado y tipo de usuario.	Tenga en cuenta que la configuración por defecto es Mandatory:False, Visible: True y Enabled:True. Si requiere una configuración diferente diligencie esta tab.
FieldsValuesServices	Si configuro campos adicionales tipo lista o árbol para el concepto servicios, en esta hoja defina los valores correspondientes.	
AdditionalFieldSLA	En esta hoja defina los campos adicionales para el concepto SLA dentro del campo FieldTypeName puede seleccionar el tipo de dato para el campo adicional (texto, numérico, etc.)	



AdditionalFieldSLAState	En esta hoja defina la visibilidad, la edición u obligatoriedad de los campos adicionales configurados previamente por estado y tipo de usuario.	Tenga en cuenta que la configuración por defecto es Mandatory:False, Visible: True y Enabled:True. Si requiere una configuración diferente diligencie esta tab.
FieldsValuesSLA	Si configuro campos adicionales tipo lista o árbol para el concepto SLA, en esta hoja defina los valores correspondientes.	
AdditionalFieldUC	En esta hoja defina los campos adicionales para el concepto UC, dentro del campo FieldTypeName puede seleccionar el tipo de dato para el campo adicional (texto, numérico, etc.)	
AdditionalFieldUCState	En esta hoja defina la visibilidad, la edición u obligatoriedad de los campos adicionales configurados previamente por estado y tipo de usuario.	Tenga en cuenta que la configuración por defecto es Mandatory:False, Visible: True y Enabled:True. Si requiere una configuración diferente diligencie esta tab.
FieldsValuesUC	Si configuro campos adicionales tipo lista o árbol para el concepto UC, en esta hoja defina los valores correspondientes.	
AdditionalFieldOLA	En esta hoja defina los campos adicionales para el concepto OLA, dentro del campo FieldTypeName puede seleccionar el tipo de dato para el campo adicional (texto, numérico, etc.)	
AdditionalFieldOLASState	En esta hoja defina la visibilidad, la edición u obligatoriedad de los campos adicionales configurados previamente por estado.	Tenga en cuenta que la configuración por defecto es Mandatory:False, Visible: True y Enabled:True. Si requiere una configuración diferente diligencie esta tab.
FieldsValuesOLA	Si configuro campos adicionales tipo lista o árbol para el concepto UC, en esta hoja defina los valores correspondientes.	
ApprovalService	En esta hoja configure el proceso de aprobación para el concepto Servicios.	
ApprovalSLA	En esta hoja configure el proceso de aprobación para el concepto SLA.	



ApprovalOLA	En esta hoja configure el proceso de aprobación para el concepto OLA.	
ApprovalUC	En esta hoja configure el proceso de aprobación para el concepto UC.	
Calendar	En esta hoja defina el nombre, descripción y zona horaria del calendario.	
CalendarHours	En esta hoja configure las horas laborales del calendario en formato, DD/MM/YYYY AM/PM. Las horas laborales deben ser creadas por semana.	<u>Tenga en cuenta que si agrega un calendario que ya existe en el sistema las horas de estos calendarios se actualizarán con la nueva información proporcionada en esta hoja</u>
CalendarDays	En esta hoja configure los días no laborales del calendario.	
Agreement	En esta hoja defina los acuerdos para cada uno de los conceptos (SLA, UC, OLA)	
Rates	En esta hoja defina las tarifas.	
Groups	En esta hoja defina los grupos de especialista con su respectiva tarifa y calendario.	
Categories	En esta hoja defina las categorías y/o árbol de categorías transversales o por proyecto. Debe tener en cuenta la jerarquía de las categorías, debe crear primero las categorías padres.	
Services	En esta hoja defina los servicios del proyecto, en los campos EnableIncidents, EnableProblem etc. Debe diligenciar el nombre del modelo que va a tener asociado el servicio, este debe estar creado en la consola o estar definido en la plantilla de modelos.	



ServiceCategories	En esta hoja defina las categorías transversales o por proyecto que asociara a los servicios. También defina si la categoría será visible para el usuario.	
ServiceCategoriesDefault	En esta hoja defina la categoría por defecto que desee para cada servicio creado y su modelo operativo.	

Model	En esta hoja diligencie los datos básicos para el modelo, como lo son tipo de caso, nombre, descripción, tiempo por defecto, etc. (Es obligatorio diligenciar este tab)	
Profile Model	En esta hoja debe seleccionar el tipo de caso y el nombre del modelo al cual aplicara el perfil. Nombre del perfil y descripción del mismo	
MailTemplateModel	En esta hoja defina la plantilla de correo para cada modelo, defina nombre del remitente, correo del remitente, si el formato será HTML o sin formato, etc.	
StateModel	En esta hoja defina los estados para sus modelos, diligencie nombre, color del estado, perfil, comportamiento, etc.	
TransitionModel	En esta hoja defina las transacciones de los estados del modelo, debe seleccionar el estado inicial y final para crear la transición.	
ReasonModel	En esta hoja defina las razones para cada transición en los estados, seleccione el estado inicial y final y diligencie la razón	
AdditionalFieldModel	En esta hoja defina los campos adicionales para sus modelos, diligencie el identificador del campo, descripción, tipo de campo, etc.	
AdditionalFieldModelState	En esta hoja defina la visibilidad, editabilidad y/o obligatoriedad de los campos adicionales	



	configurados previamente por estado.	
FieldsValuesModel	En esta hoja defina los valores para los campos tipolista, tipo árbol y catálogo. Seleccione el nombre del tipo de campo y sus valores	
InterfaceModel	En esta hoja defina la visibilidad, editabilidad u obligatoriedad de los campos de interfaz. Este tab solo permite la actualización de los campos, no se permiten crear más campos interfaz.	

TimesModel	En esta hoja defina los tiempos para sus modelos. Seleccione estado inicial, estado final, cumplimiento, etc.	
TimesPriorityModel	En esta hoja defina la prioridad para sus tiempos.	
TimesState	En esta hoja defina a sus tiempos los estados en el cual inician.	
Tasks	En esta hoja defina las tareas para su modelo. Diligencie nombre, duración, descripción y perfil	
TasksState	En esta hoja defina en qué estado se crearán las tareas, seleccione si la tarea será bloqueante y defina si depende o no de otras tareas.	
TaskTransition	En esta hoja defina en qué estado comienza su tarea y en cual termina.	
ApprovalModel	En esta hoja defina las aprobaciones para su modelo, seleccione el servidor, el estado en el cual entra aprobación, etc.	
Form	En esta hoja defina sus formularios para campos adicionales por tipo de caso y modelo. Diligencie el nombre, descripción y estado de su formulario. etc.	



Form Section	En esta hoja defina las secciones para sus campos adicionales por tipo de caso y modelo. Seleccione el formulario, diligencie el nombre. Etc.	
SectionFields	En esta hoja defina los campos adicionales para cada una de sus secciones y formularios por tipo de caso y modelo	

Adicional a los parámetros base de Proyecto y Modelos, se contempla (1) cargue masivo a través de plantillas de Excel de:

- Agentes
- Especialistas
- Compañías
- Grupos de especialista



5 Servicios Post Venta & Valor Agregado

9.1 Project Manager

Digital asignará un Project Manager con 10 años de experiencia dentro del área de telecomunicaciones, quien será el encargado de velar por el cumplimiento de los servicios acordados y la satisfacción del cliente. Los servicios de Project Manager provistos por Digital para CLIENTE, se consideran críticos para la exitosa implementación de este proyecto, dada la interrelación con los distintos equipos de trabajo, los informes de seguimiento y control con el cliente y la correcta mitigación de factores que normalmente aparecen en este tipo de proyectos, se consideran los siguientes elementos:

- Crear un diagrama de Gantt o cronograma de trabajo.
- Proporcionar un solo punto de contacto (Gerente de Proyecto) para todos los asuntos relacionados con los servicios de implementación. Este personal de Digital estará identificado desde el inicio del proyecto y estará disponible en horas laborales. Además, tendrá la suficiente autoridad para tomar decisiones dentro del proyecto.
- Participar en las reuniones previamente agendadas para discutir el estatus de la implementación.
- Desarrollar un plan de trabajo.
- Revisar los esquemas y topologías físicas y lógicas proporcionadas por CLIENTE.
- Coordinar los levantamientos y mesas de trabajos solicitados por CLIENTE para la elaboración del documento de Ingeniería de Detalle.
- Proporcionar la documentación que contiene información acerca de:
 - Direcciones IP y nombres que se le colocaron a los equipos.
 - Diagramas de red.
 - Configuraciones de los equipos.
 - Asuntos especiales resueltos durante la implementación (esto con la idea de que le queda la documentación de resolución de fallas al cliente).
 - Reporte final del Proyecto.
- Realizar los entregables que comprenden:
 - **Low Level Design (LLD):** Incluye la topología de la red, creación del direccionamiento IP y diseño de los protocolos de enrutamiento. Básicamente una fotografía de la situación actual.
 - **Plan de Recomendaciones:** Nuevos diseños de plataformas, cambios recomendados en la actual, nuevos productos y servicios, cambios en configuraciones.
 - **Project Plan, Cronograma o Diagrama de Gantt:** Contiene el estimado de los tiempos y fases para implementar las recomendaciones.



6 Responsabilidades de las Partes

10.1 Responsabilidades de CLIENTE

- Proporcionar un solo punto de contacto (Gerente de Proyecto) para todos los asuntos relacionados con los servicios de implementación. Este personal del CLIENTE debe ser identificado desde el inicio del proyecto y debe estar disponible en horas laborales. Además, debe tener la suficiente autoridad para tomar decisiones dentro del proyecto.
- Designar a una persona que sirva de respaldo al Gerente de Proyecto.
- Participar en las reuniones previamente agendadas para discutir el estatus de la implementación del servicio de consultoría.
- Proporcionar información y documentación requerida dentro de dos días laborales. Direccionamiento IP, información acerca de la ductería de cableado (donde aplique), topología lógica y física (donde aplique), protocolos de enrutamiento, security features (donde aplique).
- Proporcionar contraseñas de los equipos para poder revisar y evaluar sus configuraciones.
- Notificar a Digital acerca de algún cambio en la red del cliente incluyendo upgrades de sistemas operativos, topología, direccionamiento o cualquier otro cambio con al menos diez (10) días de anticipación.
- Notificar cualquier tipo de cambio dentro del alcance de la implementación con al menos una semana de anticipación. Todos los cambios realizados se controlarán a través de un sistema de Control de Cambios.
- Proporcionar a Digital los planos e información de las localidades.
- Asegurar la gestión y el otorgamiento de todos los permisos necesarios para que nuestro personal pueda acceder a ejecutar las labores.
- Proporcionar seguridad e integridad física mientras que el personal de Digital esté dentro de las instalaciones del CLIENTE.
- Coordinar a los Ingenieros de CLIENTE para que estén disponibles para responder alguna pregunta del proyecto a Digital .
- Proporcionar la información de contacto de al menos una persona que esté físicamente en las diferentes localidades.
- Los recursos de cómputo de los Zabbix Proxy deberán ser proporcionados por Indotel
- La conectividad, tanto del lado del cloud como en las premisas del cliente deberá ser proporcionado por Indotel

