



BASES TÉCNICAS DE LICITACIÓN PÚBLICA
“SERVICIO DE SOPORTE Y ASESORÍA TI –
INFRAESTRUCTURA, REDES Y SEGURIDAD”

FEBRERO 2022

Índice

| | |
|--|---|
| 1. Situación actual | 2 |
| 1.1. SASIPA | 2 |
| 1.2. Infraestructura | 2 |
| 2. Objetivos | 2 |
| 1.3. General..... | 2 |
| 1.4. Específicos | 2 |
| 3. Servicios..... | 3 |
| 4. Metodologías | 4 |
| Anexos..... | 5 |
| Red e Infraestructura | 5 |
| Tiempos de respuesta y resolución..... | 6 |

1. Situación actual

1.1. SASIPA

La Sociedad Agrícola Isla de Pascua SpA, en adelante SASIPA, es una institución chilena fundada en 1980, que tiene la responsabilidad de proveer servicios básicos de utilidad pública como Agua Potable, Electricidad, Carga y Descarga Marítima, Administración de Bienes Inmuebles; estos conforman las áreas de negocio de la empresa que opera dentro del territorio de Isla de Pascua

1.2. Infraestructura

SASIPA cuenta con infraestructura de red que conecta diversas dependencias y dispositivos de telemetría distribuidos geográficamente en Isla de Pascua.

Las principales dependencias son:

- Oficinas Administrativas
- Oficinas de Agua Potable y Laboratorio Microbiológico
- Oficinas de Carga y Descarga
- Central de Generación Eléctrica

De las anteriores, son de especial importancia las Oficinas Administrativas y la Central de Generación Eléctrica, pues, en ellas se encuentran instalados dos centros de datos conocidos como “Sitio 1” y “Sitio 2” respectivamente.

Ambos sitios se encuentran interconectados en el mismo segmento de red.

Algunos de los servicios implementados en estos sitios se encuentran virtualizados y han sido diseñados para ofrecer alta disponibilidad intra-sitio.

2. Objetivos

1.3. General

Asegurar servicio de soporte y asesoría con el fin de apoyar al Departamento de Informática en la prevención y corrección de incidencias a nivel de infraestructura, redes y seguridad.

1.4. Específicos

- Obtener sugerencias para la mejora de la arquitectura existente mediante la generación de informes.
- Asegurar la conectividad de los dispositivos de red mediante monitoreo constante.

- Aumentar la protección ante amenazas externas que afecten la disponibilidad e integridad de la información.
- Identificar y tomar conocimiento, mediante monitoreo continuo, de los potenciales puntos de falla de la infraestructura de servidores y obtener sugerencias para su mitigación.
- Asegurar la existencia de un soporte activo de segundo nivel capaz de trabajar en conjunto al Departamento de Informática.
- Asesoramiento en la generación de proyectos TI que comprendan, entre otros, mejoras en la infraestructura de virtualización para implementar la alta disponibilidad inter e intra-sitio.

3. Servicios

Se requiere contratar a una empresa que satisfaga los objetivos anteriormente detallados, ya sea de forma presencial, local o remota (mediante VPN), que abarque por lo menos los siguientes aspectos:

- A. Implementación de:
 - a. Monitoreo 24x7 de la infraestructura de red, servidores, storage y servicios virtualizados.
 - b. Mesa de ayuda 9x5 que cuente con plataforma de incidencias.
- B. Soporte a:
 - a. Servidores virtualizados Windows Server y Linux.
 - b. Equipos perimetrales de seguridad Fortinet y equipos de red.
 - c. Plataforma de virtualización e hiperconvergencia implementada en la empresa.
 - d. Infraestructura de servidores y storage.
 - e. Plataforma de antivirus Kaspersky.
 - f. Plataforma de correo electrónico Microsoft Exchange.
 - g. Sistema de respaldo de la información.
- C. Generación de documentación:
 - a. Inicial de diagnóstico, protocolos y procedimientos de seguridad.
 - b. Inicial de diagnóstico y protocolos de contingencia que contemplen -uno a uno- los servicios indicados en el Anexo.
 - c. Mensual de actividades.
 - d. Semestral con sugerencias para la mejora de la arquitectura existente.
 - e. Trimestral de análisis de riesgo e integridad de la información.

Consideraciones:

- Toda referencia a soporte es correctiva y preventiva.
- Toda tarea de soporte correctivo debe finalizar con un reporte.
- La ejecución de toda tarea debe estar acorde a las buenas prácticas de la industria.

- El oferente deberá tener en consideración la limitación técnica geográfica relacionada con la conectividad que existe en el territorio que está situada la empresa (Isla de Pascua). La empresa cuenta con un enlace de 8Mb de ancho de banda.

4. Metodologías

El oferente deberá entregar propuestas de metodologías de trabajo para satisfacer los servicios detallados anteriormente. Estas deben abarcar:

A. Monitoreo

Qué software e indicadores serán utilizados para el monitoreo de la infraestructura de la empresa y qué procedimientos existirán ante la detección de anomalías.

B. Soporte y Mesa de Ayuda

Qué plataforma de tickets y procedimientos se emplearán para el reporte y resolución de incidencias discriminadas por naturaleza (red, virtualización, storage, etc), contemplando los tiempos de respuesta indicados en el Anexo.

C. Ciberseguridad

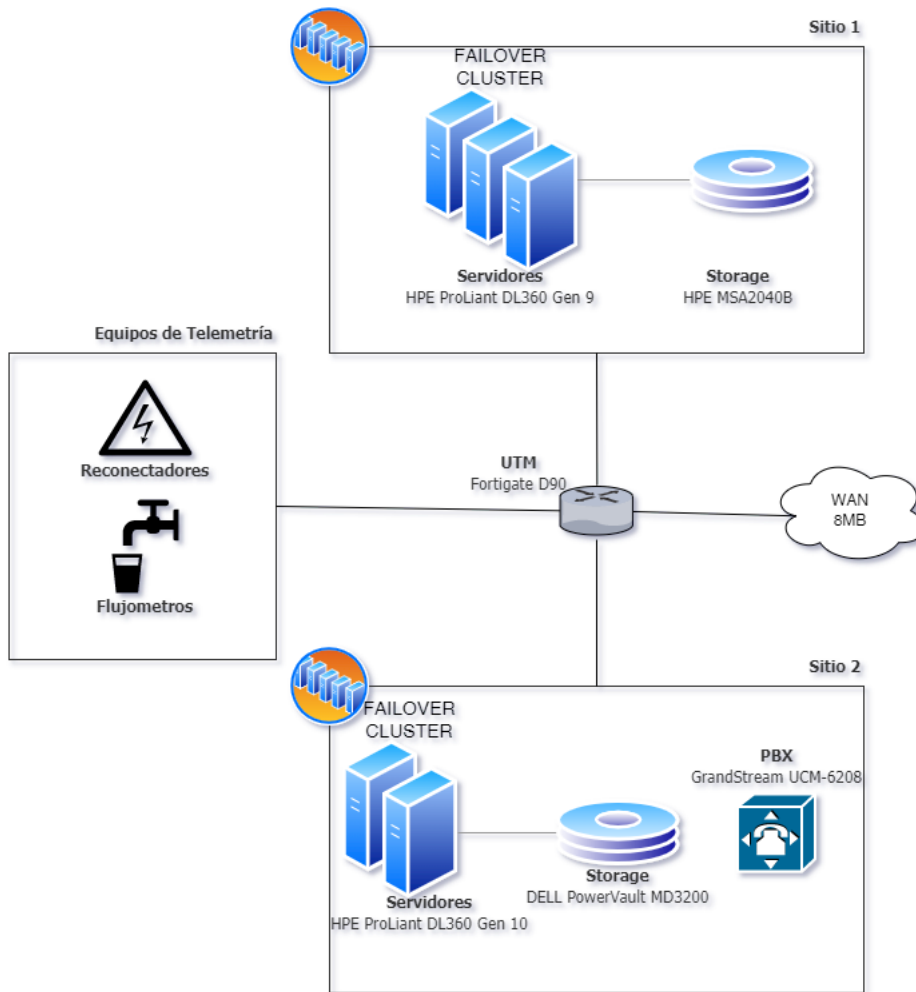
Qué herramientas o metodologías de auditoría de seguridad serán empleadas para la detección de vulnerabilidades en la infraestructura.

D. Mejora Continua

Qué software de análisis de datos, indicadores, criterios y procedimientos afines serán utilizados para asegurar la mejora continua de los servicios de TI.

Anexos

Red e Infraestructura



Tiempos de respuesta y resolución

| Nivel de Gravedad | Descripción | Tiempo de respuesta | Tiempo de resolución |
|-------------------|--|---------------------|----------------------|
| Nivel 1 | <p>Impacto crítico Incidencias atentan directamente contra la continuidad del negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Configuraciones de cortafuegos ● Configuraciones de equipos de conmutación ● Servidor de correo ● Controlador de dominio ● Ambiente de alta disponibilidad de Windows server o herramienta de hiperconvergencia | 0-2 horas | 24 horas |
| Nivel 2 | <p>Impacto significativo Incidencias que pueden causar intermitencia en el negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plataforma de antivirus ● Plataforma de anti-spam ● WSUS ● Documentos compartidos ● Sistemas de respaldos ● Servicio de VoIP (PBX) ● Servicio de CCTV | 0-4 horas | 48 horas |
| Nivel 3 | <p>Impacto mínimo Incidencias o dudas menores que no afectan en la continuidad del negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Administración de equipos ● Usuarios ● Perfiles de configuración ● Asesoramiento del uso de alguna tecnología ● Preguntas relacionadas con el área | 0-8 horas | 1 semana |