



BASES TÉCNICAS
ADQUISICIÓN DE SERVICIO
“CLOUD SERVICE BROKERAGE” (CSB)
ZOFRI S.A.

JUNIO 2023

Introducción

A la fecha ZOFRI S.A. cuenta con un gran porcentaje de su infraestructura tecnológica en Amazon Web Services (AWS), la misma es considerada para la entrega de servicios CORE tanto para los usuarios de Zona Franca (Sistemas: SVE, SEL, SGC, etc.), así como para sus propios colaboradores (Workflow, YoZofri, entre otros). Esta infraestructura es administrada por ENTEL S.A. bajo la modalidad de servicio "Cloud Service Brokerage", cuyo contrato está vigente hasta el 30 de septiembre de la presente gestión, razón por la cual se hace necesario considerar la adquisición de un nuevo servicio bajo la misma modalidad.

1. Aspectos Generales

1.1. Amazon Web Services (AWS)

Amazon Web Services (AWS) es un proveedor de servicios en la nube líder a nivel mundial. Proporciona un amplio espectro de servicios de computación, almacenamiento, bases de datos, redes, analítica de datos, entre otros servicios, los que permiten construir aplicaciones escalables y altamente disponibles.

1.2. Service Cloud Brokerage (SCB)

El “Service Cloud Brokerage” es un servicio especializado que actúa como intermediario entre un cliente y los diferentes proveedores de servicios en la nube. Su objetivo principal es simplificar y optimizar la gestión de la nube, ofreciendo servicios de asesoría, administración, soporte técnico y consultoría estratégica.

Específicamente el “Service Cloud Brokerage” ayuda al cliente a aprovechar al máximo los servicios en la nube, optimizando los costos, garantizando la seguridad y el cumplimiento de estándares, y brindando asesoramiento técnico especializado.

2. Objetivo General

La presente tiene como objetivo definir las bases técnicas para seleccionar a un proveedor de “Service Cloud Brokerage” para la administración y gestión de los recursos de ZOFRI S.A. los cuales se encuentran disponibilizados en la nube de Amazon Web Services (AWS), así como para brindar asesoría y soporte técnico especializado para empresa. Así mismo, el proveedor deberá encargarse de la migración de las cuentas de AWS desde el proveedor actual al nuevo entorno administrado.

3. Alcance de los Servicios

El proveedor seleccionado deberá ofrecer los siguientes servicios:

3.1. Administración y Gestión de Recursos

- Administración y gestión de todos los recursos arrendados a AWS, por ejemplo: incluyendo recursos EC2, RDS, Lambda, VPC, entre otros.
- Ejecución de tareas de aprovisionamiento, configuración, monitoreo y mantenimiento de los recursos en la nube de AWS.
- Gestión de inventario y seguimiento de los recursos utilizados, con informes detallados sobre su utilización y optimización de costos.
- Capacidad para ajustar automáticamente los recursos de acuerdo con las necesidades y las mejores prácticas de AWS (AWS Well-Architected).

- Implementación de prácticas de escalabilidad y distribución de cargas para satisfacer las demandas de tráfico variable.

3.2. Facturación y Pagos a AWS

- Gestión sobre la facturación y los pagos a AWS en nombre de ZOFRI S.A.
- Elaboración de informes detallados sobre los costos de los servicios utilizados y asesoramiento sobre estrategias de optimización de costos.

3.3. Soporte Técnico Especializado

- Soporte técnico especializado y altamente disponible para abordar consultas, incidencias y problemas relacionados con la infraestructura en la nube de AWS.
- Resolución de problemas de manera oportuna y eficiente, minimizando el impacto en las operaciones comerciales.
- Asesoramiento experto en la implementación de mejores prácticas de AWS, arquitecturas escalables, seguridad y cumplimiento normativo.
- Flexibilidad de horarios para la resolución de incidencias y consultas técnicas.

3.4. Canales de comunicación

El proveedor debe proporcionar comunicación mediante: sistema de tickets, call center permanente e ininterrumpido, y mediante plataforma de comunicación empresarial.

3.5. Arquitecto en AWS

- El proveedor debe incluir de manera imprescindible a un arquitecto con amplia experiencia y sólidos conocimientos en AWS.
- El arquitecto será responsable de brindar asesoramiento y liderazgo técnico para el diseño e implementación de soluciones en la nube de AWS. Así mismo, debe tener disponibilidad y flexibilidad para atender consultas, asesorar en nuevos proyectos y actividades, y proporcionar recomendaciones para mejorar continuamente la infraestructura en AWS.
- El servicio de arquitecto en AWS será requerido por un total de 40 horas mensuales. El proveedor también debe incluir la cotización en caso que el total de horas sea sobrepasada, tanto en horarios de oficina o en horario extraordinario.

3.6. Optimización de Costos

- Identificar oportunidades de optimización de costos en los servicios de AWS utilizados por la organización.
- Implementar estrategias y recomendaciones para reducir los costos sin comprometer la calidad y la eficiencia de los servicios.

3.7. Monitoreo Proactivo y Elaboración de Informes

- Realizar un monitoreo proactivo de los diferentes servicios consumidos por ZOFRI S.A. en la nube de AWS, identificando y resolviendo posibles problemas de rendimiento y disponibilidad.
- Elaborar informes mensuales con la inclusión de indicadores de rendimiento y los porcentajes de disponibilidad de los servicios consumidos, proporcionando a ZOFRI S.A. una visión detallada de su entorno en los ambientes de AWS.
- Elaborar diferentes tipos de dashboards en el entorno de AWS, por ejemplo para la revisión del estado de los recursos consumidos, revisión del estado de los respaldos de instancias EC2, RDS u otros servicios consumidos.
- Análisis de datos para identificar tendencias, patrones y oportunidades de mejora en la infraestructura en la nube.

3.8. Gestión de Seguridad y Cumplimiento a Estándares

- Implementación de medidas de seguridad y cumplimiento para garantizar la protección de los datos y la infraestructura en la nube.
- Participar en el proceso de desarrollo y ejecución de un plan de recuperación ante desastres (DRP) de la infraestructura de ZOFRI S.A. en AWS.
- Cumplimiento de normativas según estándares: NIST, CIS Controls v8, ISO/IEC 27001, SOC 2 u otro.
- Monitoreo de seguridad en tiempo real, detección y respuesta a incidentes de seguridad.
- Implementación de políticas de acceso y control de usuarios, así como auditorías y análisis de vulnerabilidades.
- Conocer la política definida por ZOFRI S.A. "Seguridad de la información y Ciberseguridad (POL-SGSI-001) y Subsidiarias para proveedores".

3.9. Auditorías y Reportes Periódicos

- Ejecutar auditorías regulares para evaluar la conformidad de los servicios en la nube de AWS con los estándares establecidos.
- Elaborar reportes periódicos que resuman los resultados de las auditorías y brinden recomendaciones para la mejora continua.

3.10. Diseño e Implementación de Nuevos Proyectos

- Diseñar e implementar nuevos proyectos en la nube de AWS, según las necesidades y demandas de ZOFRI S.A.

- Proporcionar asesoramiento y orientación técnica en la planificación, diseño y ejecución de los proyectos.

3.11. Mejora Continua de la Infraestructura

- Realizar mejoras continuas en la infraestructura de la nube de AWS, aprovechando las últimas tecnologías y prácticas recomendadas.

3.12. Capacitación y Desarrollo

- Realizar cursos y capacitaciones para el personal de ZOFRI S.A., con el objetivo de fortalecer sus habilidades en el entorno de AWS.

3.13. Reuniones Semanales y Entrega de Reportes

- Mantener reuniones semanales con representantes de ZOFRI S.A. para la entrega de reportes, revisión de los servicios brindados y definición de acciones de mejora continua.

3.14. Flexibilidad y Escalabilidad

- Capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes propias de ZOFRI S.A., tanto en términos de recursos como de servicios adicionales requeridos.
- Escalabilidad de la solución para respaldar el crecimiento y la expansión de la infraestructura en la nube.

4. Requerimientos Generales

El proveedor interesado en participar en la presente debe cumplir con los siguientes requisitos:

4.1. Experiencia

- Demostrar experiencia previa en la administración y gestión de entornos en la nube de AWS.
- Contar con referencias comprobables de clientes satisfechos en servicios similares.

4.2. Personal Calificado

- Disponer de un equipo de profesionales altamente calificados en AWS, incluyendo arquitectos certificados por AWS con experiencia demostrada.

4.3. Certificaciones

- El equipo de profesionales del proveedor debe contar mínimamente con las siguientes certificaciones: AWS Certified Solutions Architect, AWS Certified DevOps Engineer, AWS SysOps Administrator, AWS Database.

4.4. Infraestructura y Herramientas

- Disponer de una infraestructura tecnológica adecuada y herramientas de monitoreo y gestión para llevar a cabo los servicios contratados.

4.5. Incidentes y Requerimientos

- Matriz de escalamiento y datos de contacto correspondientes.
- El proveedor debe proporcionar soporte técnico especializado las 24 horas del día, de lunes a viernes, a través de los canales de comunicación ya establecidos.

	Niveles de criticidad para la atención de incidentes			
	Crítica	Alta	Media	Baja
Definición	Indisponibilidad general de los servicios. Ninguno de los usuarios logra ingresar a los sistemas. No es posible utilizar los sistemas que soportan los procesos de negocios	Algunos usuarios y equipos están sin disponibilidad del servicio. Los sistemas que soportan los procesos del negocio están disponibles sólo para algunos usuarios de forma permanente o intermitente.	Algunos usuarios y equipos se encuentran sin disponibilidad del servicio, pero los sistemas que soportan los procesos del negocio se encuentran operativos	Se debe entregar mayor detalle acerca del incidente o del impacto de una acción correctiva
Tiempo máximo de respuesta	Inmediato	1 hora	4 horas	A la espera de respuesta del cliente
Tiempo máximo de mitigación	1 hora	4 horas	8 horas	24 horas