



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 1 de 20

AVISO DE CONVOCATORIA PÚBLICA

Licitación Pública CVC No.06 de 2016

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC, de conformidad con lo dispuesto al artículo 2.2.1.1.2.1.2 de Decreto 1082 de 2015, publica el presente Aviso de Convocatoria de Proceso de **Licitación Pública CVC No.06 de 2016**, para convocar a los interesados y a las Veedurías Ciudadanas para participar en el siguiente proceso contractual:

1. **NOMBRE Y DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD ESTATAL:** Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, **DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD ESTATAL:** Carrera 56 No. 11-36. – Cali (V).
2. **DIRECCIÓN, CORREO ELECTRÓNICO Y TELÉFONO DONDE LA ENTIDAD ESTATAL ATENDERÁ A LOS INTERESADOS EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN:** Carrera 56 No. 11-36 Segundo Piso, Oficina de Tecnologías de la Información de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC. Correo electrónico: **oti@cvc.gov.co** y Teléfono: 620-66-00 ext. 1209 de la ciudad de Santiago de Cali.
3. **DIRECCIÓN, CORREO ELECTRÓNICO Y TELÉFONO DONDE LOS PROPONENTES DEBEN PRESENTAR LOS DOCUMENTOS EN DESARROLLO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN:** Los proponentes deben presentar los documentos en la Carrera 57 # 11-29. (Centro Administrativo de Correspondencia – CAC), en documento físico y la dirección electrónica es: **oti@cvc.gov.co**
4. **OBJETO: SERVICIO DE SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO (SAM) LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ARQ-UTILITIES, ARQ-SECURITY, ARQ-CPARTES QUE OPERAN EN LA CORPORACIÓN**

4.1. ESPECIFICACIONES DEL OBJETO A CONTRATAR

4.1.1. ACTIVIDADES GENERALES DEL SERVICIO SAM

Durante la vigencia del servicio, el Contratista atenderá:

- Soporte remoto dentro de los horarios laborales de la Corporación, y en caso de requerirse en horarios adicionales, siempre y cuando sea acordado por Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o el supervisor del contrato por parte de CVC y personal autorizado del contratista.
- Análisis y planteamiento de solución de requerimientos reportados por la Corporación por Cambios de Ley asociados al alcance del software soportado¹, objeto de este contrato.

¹Programas Soportados corresponden a las unidades de software asociadas a las funcionalidades de los módulos descritos en el documento de licencia de cada aplicación y donde se autoriza el uso del software.



- Las modificaciones y actualizaciones se realizan sin costo adicional para la entidad, de acuerdo con los plazos y términos fijados por Ley y entidades competentes; siempre y cuando los cambios exigidos por la Ley y nuevos desarrollos normativos sean técnicamente viables de desarrollar, implementar y entregar en los plazos establecidos y conforme al plan de trabajo determinado. La entrega a la Corporación de los requerimientos y los respectivos medios magnéticos, se hace a través de las licencias de actualización y/o nuevas versiones del producto conforme a los términos y condiciones definidos.
- Las consultas relacionadas con inquietudes o dudas específicas sobre el funcionamiento del software soportado y corregirá los errores reportados verificables en el software soportado, con el objetivo de que se garantice la operación del producto acorde a las funciones descritas en la documentación funcional del producto de acuerdo al versionamiento.
- Servicio SAM, El Contratista mantendrá un grupo de trabajo remoto con experiencia en el producto y procedimientos implementados para el mantenimiento del producto, cuyo objetivo es brindar soporte técnico, mantenimiento y de actualización al Software Licenciado, por lo cual debe estar en capacidad de atender y cerrar de manera autónoma las solicitudes que al respecto se presenten.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

De acuerdo con el alcance definido para esta contratación, se prestará el servicio desde un punto único de contacto acordado entre la CVC y el contratista, para la recepción, registro, diagnóstico, solución, documentación, cierre de solicitudes y/o requerimientos de servicio; el contratista deberá disponer de los siguientes medios:

- Una herramienta de gestión de requerimientos.
- Una línea de atención el cual debe ser provisto por el contratista. Este personal debe tener la disponibilidad tanto para una repuesta oportuna.
- Correo Electrónico.
- Formulario de registro y consulta de requerimientos a través de Página Web.

Realizar las actividades propias del Servicio SAM acorde con el alcance definido y mediante la implementación de los diferentes niveles de servicio.

4.1.2. ACTIVIDADES GENERALES DEL SERVICE DESK (In House)

- Ejecutar las actividades del Servicio de Soporte especializado Service Desk de TI (In House) para los aplicativos corporativos adquiridos a la empresa Arquitectsoft SAS (ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES Y ARQ-SECURITY); en la modalidad de Outsourcing, de



acuerdo con el alcance definido para esta contratación, prestando el servicio desde un punto único de contacto acordado entre la CVC y el contratista, para la recepción, registro, diagnóstico, solución, documentación, cierre o escalamiento de incidentes, solicitudes y/o requerimientos de servicio, solicitudes de soporte de los aplicativos para usuario final utilizando medios como:

- ❖ Una herramienta de Gestión de incidentes y requerimientos.
 - ❖ Una línea de atención el cual debe ser provisto por la CVC, para la debida atención de los requerimientos provenientes de los usuarios.
 - ❖ Correo Electrónico provisto por la Corporación.
 - ❖ Extensiones Telefónicas provistas por la Corporación.
 - ❖ A través de la Intranet mediante formularios Web.
-
- El contratista deberá realizar las labores dentro de la Entidad, para lo cual deberá prever y asignar todos los recursos necesarios a nivel de personal, herramientas, infraestructura técnica, comunicaciones y transporte, a fin de garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio y de operación establecidos por la CORPORACIÓN. Resulta importante aclarar que los gastos de transporte entre las sedes y de logística requerida serán responsabilidad absoluta del contratista; se establece que para los dos primeros meses (vigencia 2016) se dispondrá cuatro recursos humanos visitando las sedes de la entidad; para las siguientes vigencias el contratista deberá realizar una visita por regional cada mes.

 - La Oficina de Tecnologías de la Información de la CVC ha adoptado como herramienta de gestión de servicios de TI el aplicativo iTop. Esta es una herramienta Open Source que implementa las recomendaciones de ITIL, por lo tanto, el proponente deberá usar esta herramienta para el cumplimiento de sus actividades contractuales.
-
- ❖ Realizar las actividades propias del soporte especializado de TI (In House) para los aplicativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES Y ARQ-SECURITY acorde con el alcance definido y mediante la implementación de los diferentes niveles de servicio como:
-
- **Servicio de Soporte de Segundo Nivel (SN2)**: Corresponde a la atención de los casos escalados por el servicio de Nivel 1, compuesto por recurso humano que hace soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas de los aplicativos ARQ corporativos.

Las principales actividades que debe realizar el personal de segundo nivel son:

- ❖ Registrar en la herramienta de gestión de servicios los incidentes, solicitudes y demás casos de soporte que se reciban sobre los aplicativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES Y ARQ-SECURITY.



- ❖ Documentar en la herramienta de gestión la solución respectiva a cada soporte atendido
 - ❖ Atención a los usuarios (incluidas las sedes) de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera.
 - ❖ Registrar e informar al tercer nivel de soporte los casos que no pueden ser resueltos a este nivel o que no correspondan a su competencia técnica.
 - ❖ Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio) que se definieron para el N2
 - ❖ Atención de los casos escalados del nivel 1
 - ❖ Actividades de soporte propias de los aplicativos corporativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES Y ARQ-SECURITY, como la customización de reportes y consultas existentes.
 - ❖ Escalamiento al tercer Nivel de casos de soporte o solicitudes sobre los aplicativos corporativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES Y ARQ-SECURITY.
 - ❖ Seguimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de servicio)
-
- **Servicio de Soporte de Tercer Nivel (SN3):** Corresponde a la atención de los casos escalados por el servicio de Nivel 1 o Nivel 2, con mayor capacidad para resolver problemas, llegando a este nivel, los problemas técnicos de mayor calado o de resolución más avanzada. Los individuos asignados a este nivel, deben tener el conocimiento suficiente en sus campos de acción y ser responsables, no sólo para ayudar tanto al personal de SN1 y SN2, sino también para la investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos.

El alcance de este nivel se precisa para atender:

- ❖ Atención de los casos escalados del SN2 relacionados con los aplicativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES Y ARQ-SECURITY.
 - ❖ Realizar los ajustes y adecuaciones necesarias encaminadas al cumplimiento de las políticas de Gobierno en Línea y Manual para implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, que sean aplicables a los sistemas de información ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES Y ARQ-SECURITY.
 - ❖ Seguimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de servicio).
 - ❖ Documentar en la herramienta de gestión la solución respectiva a cada incidencia o solicitud de soporte atendido o su escalamiento.
-
- **Gestionar todos los incidentes solicitudes de servicio:** solicitudes de soporte de aplicativos los ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES y ARQ-SECURITY y solicitudes IMAC registrados mediante una herramienta de gestión de incidentes. Esta debe tener como mínimo un número único asignado para cada incidente. Se debe validar el cierre por cada incidente o caso gestionado y únicamente se mantiene activo si el usuario contacta a la mesa de servicio para indicar que aún necesita asistencia. En la gestión se le preguntará al usuario final si puede dar como finalizado el caso y si no obtiene respuesta en 48 horas, este se dará como cumplido a satisfacción.

Para este punto debe cumplir con:

- ❖ Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos por la CORPORACIÓN.
 - ❖ Documentar, monitorear y medir de manera permanente los ANS referenciados con anterioridad.
 - ❖ Definir indicadores, que apoyados en el monitoreo permitan identificar tendencias y comportamientos que puedan afectar el servicio.
 - ❖ Evaluar las interacciones solucionadas y cerradas en la mesa de servicios respecto a su cumplimiento y tiempos de respuesta.
 - ❖ Analizar las estadísticas de las causas de incidentes para establecer planes de acción que reduzcan su ocurrencia y que conlleve al mejoramiento continuo del proceso.
 - ❖ Generar una base de datos de conocimiento (errores conocidos), que permita contar con información de primera mano para la solución oportuna de incidentes en una herramienta para la gestión de incidentes.
 - ❖ Programar y realizar capacitaciones a los usuarios finales sobre los temas de aplicativos corporativos que estén bajo el alcance de esta contratación y estén dentro del alcance operativo del proponente; crear carpetas locales y manejo de seguridad de perfiles y contraseñas, entre otros que incidan en el volumen de incidentes.
 - ❖ Evaluar semestralmente la satisfacción del servicio del usuario final.
 - ❖ Verificar y efectuar planes de acción sobre el registro adecuado de la subcategorización de incidentes y demás solicitudes de soporte para tener una mejor distribución dentro de la herramienta para gestión de incidentes y casos de soporte.
 - ❖ Verificar y efectuar planes de acción sobre el registro adecuado de incidentes, solicitudes y demás respecto a la priorización y nivel de severidad.
 - ❖ El contratista debe gestionar el catálogo de servicios asociado a los aplicativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES y ARQ Security complementando, en conjunto con personal de la CVC, el levantamiento de información de la totalidad de los servicios, las relaciones entre sus componentes y sus elementos de configuración.
- **Gestión de Problemas:** Cuando se desconoce la causa raíz de un incidente este se puede volver recurrente y por consiguiente se vuelve un problema. El contratista debe tener la capacidad de monitorear los incidentes que pueden revelar la existencia de un problema. La mesa de servicio debe velar por el diagnóstico y solución de los problemas.

Metas y actividades que el contratista debe alcanzar para la gestión de Problemas:

- ❖ Aplicar metodología de buenas prácticas que permitan la solución de problemas.
- ❖ Definir indicadores, apoyados en el monitoreo que permitan identificar tendencias y comportamientos que puedan afectar la plataforma y generar acciones preventivas.



- ❖ Generar una base de datos de conocimiento de problemas (errores conocidos), que permita contar con información de primera mano para la solución oportuna de incidentes.
- ❖ Identificar y evaluar las causas reales de los problemas para establecer planes de acción, según el ciclo de gestión de calidad (PHVA) que conlleven al mejoramiento continuo del proceso.
- ❖ Realizar control y seguimiento a los planes de acción y validar su efectividad.

Cumplir con el ciclo de vida de los controles del problema con las siguientes etapas:

- Fase Detección, Registro y Clasificación del Problema.
 - Fase Priorización y Planeación del Problema.
 - Fase Investigación y Diagnostico.
 - Fase Solución del Problema.
 - Fase Revisión y Cierre del Problema.
 - Establecer control del Problema: (Diagnóstico e Identificación del Problema, Severidad del Problema, categoría y prioridad, Designación de Recursos).
- **Cumplir con la Gestión de Configuraciones.** En esta gestión el contratista debe cumplir con:
 - ❖ Identificar los Elementos de Configuración asociados al servicio de soporte de los aplicativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES y ARQ.
 - ❖ Controlar, mantener y consultar la CMDB (Base de Datos de la Gestión de Configuración)
 - ❖ Definir indicadores, que apoyados en el monitoreo, permitan identificar tendencias y comportamientos que puedan afectar la plataforma y generar acciones preventivas.
 - ❖ Realizar control y seguimiento a los planes de acción y validar su efectividad.
 - ❖ Llevar el control de todos los elementos de configuración de la infraestructura TI asociada al servicio de soporte de los aplicativos ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES y ARQ con el adecuado nivel de detalle y gestionar dicha información a través de la Base de Datos de Configuración (CMDB).
 - ❖ Interactuar con la gestión de incidentes, problemas, cambios y despliegues de manera que éstas puedan resolver más eficientemente los incidentes, encontrar rápidamente la causa de los problemas, realizar los cambios necesarios para su resolución y mantener actualizada en todo momento la Base de Datos de Configuración (CMDB).
 - ❖ Monitorizar periódicamente la configuración de los sistemas en el entorno de producción y contrastarla con la almacenada en la CMDB para subsanar discrepancias.
 - ❖ Verificar la integridad de la Base de Datos de Configuración (CMDB).
 - ❖ Acordar con la CVC los Acuerdos de Niveles Servicios (ANS) para los Procesos de Problemas, Cambios, y Gestión de La configuración y demás procesos relacionados con el servicio a prestar durante el tiempo de vigencia del contrato.
 - **Administrar la herramienta de gestión de incidentes** prestando un servicio rápido, fácil y que permita escalar los niveles de servicio. Para que paso a paso se consolide



un proactivo centro de servicios, donde todos los usuarios accedan al portafolio de servicios de la OTI, minimizando el impacto y creando cultura organizacional. A través de la herramienta *iTop* el contratista debe gestionar los servicios de TI objeto de esta contratación para:

- ❖ Administrar y controlar el ciclo completo de incidentes y requerimientos TI y otros.
- ❖ Administrar Problemas, Cambios, Configuraciones, Acuerdo Niveles de Servicio (ANS).
- ❖ Registrar automáticamente incidentes y requerimientos.
- ❖ Comunicar en línea por cada cambio en el estado y avances de las solicitudes.
- ❖ Definir el servicio por niveles de atención.
- ❖ Manejo profesional de calendarios y horarios para control del tiempo real del servicio.
- ❖ Generar soluciones proactivas a incidentes frecuentes.
- ❖ Crear una Base de Conocimiento para usuarios y asesores.
- ❖ Generar reportes gerenciales para la toma de decisiones del Supervisor y la Jefatura de la Oficina de Tecnologías de Información, tales como:
 - Clasificación listado por departamento
 - Clasificación listado aplicaciones
 - Otros que el Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información considere necesarios.
- ❖ Crear cualquier reporte e indicadores, exportable a distintos formatos. - Estadísticas para evaluar, ajustar y mejorar procedimientos y tiempos de respuesta.
- ❖ Proporcionar soporte remoto de manera efectiva a una estación de trabajo. Esta conexión se establece incluso a través VPN o acceso mediante herramienta especializada provista por el contratista.

Con base en lo anterior el contratista también debe cumplir con:

- ❖ Mantener actualizada la CMDB (Base de Datos de la Gestión de Configuración)
- ❖ Definir indicadores que, apoyados en el monitoreo, permitan identificar tendencias y comportamientos que puedan afectar el servicio.
- ❖ Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular.

4.1.3. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ARQ-UTILITIES, ARQ-CPARTES y ARQ-SECURITY.

Este servicio específico se limita a aquellos sistemas de información que se describen a continuación y que en su momento fueron adquiridos por la CVC a la empresa Arquitectsoft SAS, y para el alcance de esta contratación deberá abarcar lo siguiente:

Sistema de Información ARQ Utilities

- ❖ Módulo Gestión Documental
- ❖ Módulo PQRD WEB-Móvil
- ❖ Módulo Comercial

Sistema de Cuotas partes - ARQ Cuotas partes

- ❖ Módulo de Pensionados
- ❖ Módulo Cpartes por Cobrar
- ❖ Módulo Cpartes por Pagar

Sistema de Gestión de Seguridad Informática - ARQ Security

- ❖ Módulo ACSM
- ❖ Módulo AIDS
- ❖ Módulo ASA
- ❖ Módulo ASN
- ❖ Módulo AMCI
- ❖ Módulo CAI
- ❖ Módulo SIM

4.1.3.1. ARQ Utilities

El servicio requerido para este aplicativo deberá cubrir:

- Servicio de Actualización:
 - ❖ Mantener informado vía correo electrónico a la Corporación sobre nuevas versiones ó upgrades y/o nuevas revisiones o updates liberadas de los productos de software, durante la ejecución del contrato y sus renovaciones.
 - ❖ Realizar pruebas funcionales, en conjunto con la Corporación, de los productos con el fin de verificar el cumplimiento de las características técnicas ofrecidas dentro del período de evaluación del software cuando se liberen nuevas versiones
 - ❖ Se deberá indicar el impacto de la instalación de las nuevas versiones ó upgrades y/o nuevas revisiones o updates liberadas en la CVC.
 - ❖ Capacitación sobre los cambios implementados, así como las recomendaciones del caso, incluyendo la documentación correspondiente, es decir, manuales o guías de instalación y configuración.
- Servicio de Actualización de la Suite ARQ-Utilities

Se debe realizar la actualización de la versión que actualmente opera en la Corporación a la nueva versión, la cual incluye los siguientes componentes: Proceso de cargue de lecturas, lecturas WEB-Móvil y bus de integración ESB para la Suite ARQ-Utilities. Para lo anterior, el contratista deberá ejecutar las siguientes actividades:

- Implantación del proceso para Cargue de Lecturas del módulo de Gestión Comercial (ARQ-Utilities), con las siguientes especificaciones:



- ❖ Listar todos los productos que se facturaron en aguas subterráneas en el proceso de facturación anterior.
 - ❖ Listar todos los productos del servicio de aguas subterráneas que se deban facturar en el periodo actual y que no han sido facturados.
 - ❖ Debe permitir adicionar manualmente productos nuevos que se deben leer que no cumplen con los criterios estándar del proceso.
 - ❖ Debe tener la posibilidad de activar o inactivar productos para la facturación.
 - ❖ El proceso de lecturas debe tener un campo de observación en donde se indique la razón por la cual no se va a facturar consumo, en el caso en que se inactive.
 - ❖ Para los productos que se inactiven se entiende inactivación en el periodo de facturación actual y solo para consumo.
 - ❖ Debe permitir la actualización de campos para cambiar de un tipo de cobro a otro.
 - ❖ Se debe tener la posibilidad de indicar el tipo de cobro que se le hizo al producto (Aforo, lectura medidor)
 - ❖ Cuando se cambia de tipo de cobro a medidor se debe desplegar la lista de medidores para poder asignar el medidor con el que se está tomando la lectura.
 - ❖ Cuando se asigne un medidor es necesario validar que ese medidor no este asociado a otro producto.
 - ❖ Cuando se cambie de medidor a aforo se debe validar que el producto cuente con la definición del régimen de explotación y caudal asignado.
 - ❖ En el proceso de asignación de medidor no encuentra el medidor debe permitir la creación de un nuevo medidor.
 - ❖ Si en el cambio de medidor aforo no existe la definición del régimen de explotación, el caudal asignado el sistema no debe permitir hacer el cambio de tipo de cobro.
 - ❖ Cuando el producto en su facturación anterior fue facturado por tipo de cobro medidor, debe permitir en el proceso de facturación actual la posibilidad de hacerle un cambio de medidor.
 - ❖ Para el proceso de cambio de medidor debe validar que no esté asociado a otro producto o la creación de un medidor nuevo.
 - ❖ cuando se realice un proceso de cambio de medidor se debe permitir la actualización de la lectura anterior.
 - ❖ En el proceso de lecturas no se puede editar la siguiente información: Código de Poso, Código de la Cuenca, Nombre de la Cuenca, Código del Predio, Nombre del Predio, Código de Uso, Lectura Anterior, Régimen de Explotación, Código Tarifa, Nombre Tarifa, Tasa.
 - ❖ El campo de lectura Actual debe permitir registro siempre y cuando sea el tipo de cobro de medidor y no debe permitir ningún registro en el campo consumo
 - ❖ Cuando el tipo de cobro sea aforo debe permitir registrar información en el campo consumo y el campo lectura actual no debe permitir ningún registro.
- Implantación del componente Móvil de Lecturas del módulo de Gestión Comercial (ARQ-Utilities), con las siguientes especificaciones:
 - ❖ El sistema debe permitir cargar a un dispositivo móvil los listados de cargue de lecturas que se generan en el sistema.



- ❖ Los funcionarios de la CVC deberán poder registrar en el dispositivo la información que encuentren en terreno teniendo en cuenta que el móvil aplica las mismas reglas de digitación que el sistema de cargue de lecturas manuales.
 - ❖ El móvil deberá estar en la capacidad de sincronizar con el sistema de información de CVC la información recolectada en el momento en que tenga acceso a una red de datos que le permita establecer comunicación.
 - ❖ Si el móvil no puede enviar los datos al sistema central debe almacenarlos en el móvil de tal manera que los pueda recuperar cuando los necesite
 - ❖ Después de sincronizada la información con el móvil, esta no podrá ser actualizada nuevamente en el dispositivo.
 - ❖ El móvil deberá permitir la opción de corrección de los datos de la lectura hasta 3 intentos, al tercer intento se bloquee esta opción.
 - ❖ La toma de lecturas debe contar con un proceso de crítica de consumo que funcione igual tanto en el sistema como en los móviles.
- Implantación del bus de integración ESB para la Suite ARQ-Utilities:
 - ❖ Independencia respecto a sistemas operativos y lenguajes de programación.
 - ❖ Uso de XML como lenguaje estándar de comunicación.
 - ❖ Soporte de estándares de Servicios Web.
 - ❖ Suministro de adaptadores para realizar la integración con aplicaciones.
 - ❖ Modelo de seguridad estándar para autorizar, autenticar y auditar el uso del ESB.
 - ❖ Transformación y Validación de mensajes.
 - ❖ Enrutamiento de mensajes aplicando reglas de negocio de la Corporación y en función del contenido del mensaje.
 - ❖ Soporte a encolado y mantenimiento de mensajes, si las aplicaciones no están disponibles.
 - Servicio de Mantenimiento:
 - ❖ Ejecutar acciones para mantener y mejorar el rendimiento de los productos de software objeto del presente proceso de contratación aprovechando en forma integral la arquitectura de hardware en donde residen.
 - ❖ Realizar mediciones de la utilización de los recursos del sistema, así como la distribución de cargas para mejorar los tiempos de respuesta del sistema de información.
 - ❖ Realizar mantenimiento después de una falla en el funcionamiento de los productos de software objeto del presente proceso de contratación y tendrá como objetivo mantener el software operando correctamente.
 - ❖ Deberá cubrir el diagnóstico, la formulación de alternativas de solución, la implantación de la solución seleccionada, la realización de pruebas, la entrega a CVC y sus clientes de la documentación de la solución y las recomendaciones a que diera lugar la solución realizada, y deberá ser atendida en un máximo de 24 horas.

- Servicio de Soporte:
 - ❖ Creación de informes personalizados para la corporación, a partir del generador de Informes disponible en aplicativo, según requerimientos de los usuarios.
 - ❖ Elaboración de instructivos que permitan ilustrar algunas de las funcionalidades del aplicativo.
 - ❖ Administración de los archivos del aplicativo (excluyendo base de datos) en cuanto a la gestión de copias de seguridad periódicas, permisos de acceso a los usuarios, migración de servidores.
 - ❖ Administración de los archivos y repositorio de documentos respectivos mediante la administración de carpetas, permisos de archivos, copias de seguridad periódica.
 - ❖ Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo.
 - ❖ Generación de información de la base de datos del aplicativo de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales a través de herramientas tipo SQL.
 - ❖ Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC
 - ❖ Atención a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera.
 - ❖ Asistencia a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera en la operación del mismo en casos de generación de informes, consultas de documentos, consultas de casos, fallas o inquietudes en la operación.
 - ❖ Apoyo a los usuarios administradores de CVC en la administración de los usuarios del aplicativo en cuanto a creación, asignación de perfiles, gestión de contraseñas.
 - ❖ Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio).

4.1.3.2. ARQ Cuotas Partes.

El servicio requerido para este aplicativo se prestará principalmente en las direcciones Administrativa y Financiera de la CVC y deberá cubrir:

- Servicio de Actualización:

- ❖ Mantener informado vía correo electrónico a la Corporación sobre nuevas versiones ó upgrades y/o nuevas revisiones o updates liberadas de los productos de software, durante la ejecución del contrato y sus renovaciones.
- ❖ Se deberá indicar el impacto de la instalación de las nuevas versiones o upgrades y/o nuevas revisiones o updates liberadas en laCVC.
- ❖ Realizar pruebas funcionales de los productos con el fin de verificar el cumplimiento de las características técnicas ofrecidas dentro del período de evaluación del software cuando se liberen nuevas versiones.
- ❖ Capacitación sobre los cambios implementados, así como las recomendaciones del caso, incluyendo la documentación correspondiente, es decir, manuales o guías de instalación y configuración.

- Servicio de Mantenimiento:

- ❖ Ejecutar acciones para mantener y mejorar el rendimiento del aplicativo aprovechando en forma integral la arquitectura de hardware en donde reside.
- ❖ Realizar mediciones de la utilización de los recursos del sistema, así como la distribución de cargas para mejorar los tiempos de respuesta del sistema de información.
- ❖ Realizar mantenimiento después de una falla en el funcionamiento del software y tendrá como objetivo mantenerlo operando correctamente.
- ❖ Deberá cubrir el diagnóstico, la formulación de alternativas de solución, la implantación de la solución seleccionada, la realización de pruebas, la entrega a CVC de la documentación de la solución y las recomendaciones a que diera lugar la solución realizada, y deberá ser atendida en un máximo de 24 horas.

- Servicio de Soporte:

- ❖ Capacitación a los usuarios finales en el manejo adecuado del aplicativo.
- ❖ Elaboración de instructivos que permitan ilustrar algunas de las funcionalidades del aplicativo.
- ❖ Administración de los archivos del aplicativo (excluyendo base de datos) en cuanto a la gestión de copias de seguridad periódicas, permisos de acceso a los usuarios, migración de servidores.



- ❖ Administración de los archivos y repositorio de documentos respectivos mediante la administración de carpetas, permisos de archivos, copias de seguridad periódica.
- ❖ Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo.
- ❖ Generación de información de la base de datos del aplicativo de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales a través de herramientas tipo SQL.
- ❖ Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC
- ❖ Asistencia a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera en la operación del mismo en casos de generación de informes, consultas de documentos, consultas de casos, fallas o inquietudes en la operación.
- ❖ Apoyo a los usuarios administradores de CVC en la administración de los usuarios del aplicativo en cuanto a creación, asignación de perfiles, gestión de contraseñas.
- ❖ Registrar e informar al segundo o tercer nivel sobre fallas o inconsistencias que se presenten a los usuarios en la operación del aplicativo.
- ❖ Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio).

4.1.3.3. **ARQ Security.**

- Servicio de Actualización:
- ❖ Mantener informado vía correo electrónico a la Corporación sobre nuevas versiones ó upgrades y/o nuevas revisiones o updates liberadas de los productos de software, durante la ejecución del contrato y sus renovaciones.
- ❖ Se deberá indicar el impacto de la instalación de las nuevas versiones o upgrades y/o nuevas revisiones o updates liberadas en la CVC.
- ❖ Realizar pruebas funcionales de los productos con el fin de verificar el cumplimiento de las características técnicas ofrecidas dentro del período de evaluación del software cuando se liberen nuevas versiones.
- ❖ Capacitación sobre los cambios implementados, así como las recomendaciones del caso, incluyendo la documentación correspondiente, es decir, manuales o guías de instalación y configuración.



- Servicio de Mantenimiento:

- ❖ Ejecutar acciones para mantener y mejorar el rendimiento del software aprovechando en forma integral la arquitectura de hardware en donde residen.
- ❖ Realizar mediciones de la utilización de los recursos del sistema, así como la distribución de cargas para mejorar los tiempos de respuesta del sistema de información.
- ❖ Realizar mantenimiento después de una falla en el funcionamiento del software tendrá como objetivo mantenerlo operando correctamente.
- ❖ Deberá cubrir el diagnóstico, la formulación de alternativas de solución, la implantación de la solución seleccionada, la realización de pruebas, la entrega a CVC y sus clientes de la documentación de la solución y las recomendaciones a que diera lugar la solución realizada, y deberá ser atendida en un máximo de 24 horas.

- Servicio de Soporte:

- ❖ Capacitación a los Usuarios finales en el manejo adecuado del aplicativo.
- ❖ Elaboración de instructivos que permitan ilustrar algunas de las funcionalidades del aplicativo.
- ❖ Administración de los archivos del aplicativo en cuanto a la gestión de copias de seguridad periódicas, permisos de acceso a los usuarios, migración de servidores.
- ❖ Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo.
- ❖ Generación de información de la base de datos del aplicativo de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales a través de herramientas tipo SQL.
- ❖ Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC
- ❖ Asistencia a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera en la operación del mismo en casos de generación de informes, consultas de documentos, consultas de casos, fallas o inquietudes en la operación.
- ❖ Apoyo a los usuarios administradores de CVC en la administración de los usuarios del aplicativo en cuanto a creación, asignación de perfiles, gestión de contraseñas.
- ❖ Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio).

5. **MODALIDAD DE SELECCIÓN:** La Entidad adelantará el proceso de selección a través de la modalidad de LICITACION PUBLICA de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 80 de 1993, numeral 1° del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, artículo 2.2.1.2.1.1.1. del Decreto 1082 de 2015 y demás normas concordantes y complementarias.
6. **PLAZO ESTIMADO DEL CONTRATO:** La ejecución del objeto contractual tendrá un plazo de Treinta y seis (36.5) meses y medio, contados a partir de la fecha de la firma del acta de iniciación.
7. **FECHA LÍMITE EN LA CUAL LOS INTERESADOS DEBEN PRESENTAR SU OFERTA, LUGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA MISMA:** La fecha límite para la presentación de ofertas es la establecida en el cronograma del presente proceso, en la Corporación Autónoma Regional del Valle Del Cauca – CVC, Carrera 57 # 11-29. (Centro Administrativo de Correspondencia – CAC). Los proponentes deben presentar su oferta, a más tardar el día, la hora y el lugar señalados en el cronograma del Proceso de Licitación Pública, debidamente legajada y foliada, contenida en sobres debidamente cerrados. Si se presenta alguna discrepancia entre el original de la propuesta y las copias, prevalecerá el texto del ORIGINAL.

Las propuestas deberán ser entregadas por el interesado o su representante autorizado en el centro administrativo de correspondencia CAC de la Corporación, situado en la Carrera 57 No. 11-29 y se dejará constancia por parte de dicha dependencia de la fecha y hora exactas de presentación de las mismas, indicando claramente y precisando el nombre o razón social del proponente y el de la persona que en nombre o por cuenta de éste, ha efectuado la presentación. Estas serán abiertas el día y hora fijado en el cronograma, en las instalaciones de la CVC que se designen para tal fin.

Aquellas ofertas que sean entregadas con posterioridad a la fecha y hora señaladas no serán tenidas en cuenta en el proceso de selección y se devolverán sin abrir a través de comunicación remitida a la dirección comercial registrada por el interesado.

La CVC no será responsable de la apertura prematura de una propuesta o por no abrirla, si esta no fuere dirigida correctamente o no fuese entregada oportunamente en la oficina correspondiente.

Propuestas que estén mal dirigidas o sean entregadas en oficina diferente a la aquí establecida, no serán tenidas en cuenta en el proceso de selección y se devolverán sin abrir a través de comunicación remitida a la dirección comercial registrada por el interesado.

No se aceptarán propuestas enviadas por correo, vía fax, correo electrónico o a través de medios diferentes al aquí establecido. Los rótulos de los sobres deberán contener por lo menos, la siguiente información:

Señores. Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC Carrera 57 N° 11 - 29 Centro Administrativo de Correspondencia Oficina de Tecnologías de la Información
--



Contiene: DOCUMENTOS HABILITANTES (ORIGINAL, 1ra COPIA y 2da COPIA)

PROPUESTA LICITACION PUBLICA No. 06 - 2016

Objeto: "SERVICIO DE SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO (SAM) LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ARQ-UTILITIES, ARQ-SECURITY, ARQ-CPARTES QUE OPERAN EN LA CORPORACIÓN"

Proponente: Nombre o Razón Social

Representante Legal

Dirección Comercial

Teléfono y Fax

Correo Electrónico

No abrir antes del

- 8. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA MANIFESTACIÓN EXPRESA DE QUE LA ENTIDAD ESTATAL CUENTA CON LA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El presupuesto oficial de la corporación para adquirir los servicios requeridos es de CINCO MIL DOSCIENTOS OCHENTA MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS CINCO PESOS M/CTE (**\$5.280.682.905**), Mcte. IVA incluido, distribuidos por vigencias fiscales así:

VIGENCIA 2016 \$ 706.437.338 (3 meses)

VIGENCIA 2017 \$1.514.540.346 (12 meses)

VIGENCIA 2018 \$1.565.731.810 (12 meses)

VIGENCIA 2019 \$1.493.973.411 (11 meses)

El Valor estimado del SERVICIO DE SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO (SAM) para LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ARQ-UTILITIES, ARQ-SECURITY, ARQ-CPARTES QUE OPERAN EN LA CORPORACIÓN

VIGENCIA 2016 : Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2024 expedido el 14 de Septiembre de 2016 por valor de \$ 706.437.338 (1,5 meses).

VIGENCIA 2017 : Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 07 expedido el 14 de Septiembre de 2016 por valor de \$1.514.540.346 (12 meses).

VIGENCIA 2018: Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 06 expedido el 14 de Septiembre de 2016 por valor de \$1.565.731.810 (12 meses).

VIGENCIA 2019: Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 06 expedido el 14 de Septiembre de 2016 por valor de \$1.493.973.411 (11 meses).



9. MENCIÓN DE SI LA CONTRATACIÓN SE ENCUENTRA COBIJADA POR UN ACUERDO COMERCIAL:

En la siguiente tabla se muestra el análisis de la aplicabilidad de Tratados de Libre comercio en la presente contratación

Acuerdo Comercial	Entidad Estatal Incluida	Presupuesto Superior Al valor del acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al proceso de Contratación	Proceso de Contratación Cubierto por Acuerdo	APLICA
Canadá	NO	-	-	-	NO
Chile	NO	-	-	-	NO
Estados Unidos	NO	-	-	-	NO
El Salvador	SI	-	NO	SI	SI
Guatemala	SI	-	NO	SI	SI
Honduras	NO	-	-	-	NO
Liechtenstein	NO	-	-	-	NO
Suiza	NO	-	-	-	NO
México	SI	SI	NO	SI	SI
Unión Europea	NO	-	-	-	NO
Comunidad Andina de Naciones	Si	-	-	SI	SI



10. LA CONVOCATORIA NO ES SUSCEPTIBLE DE SER LIMITADA A MIPYME

11. ENUMERACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN: Bajo los parámetros establecidos en las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, podrán participar en el presente proceso contractual, Modalidad Licitación Pública, los interesados, personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras con capacidad jurídica para ofertar y contratar. También pueden participar consorcios y/o uniones temporales o cualquier otra forma de asociación permitida por la ley.

No pueden participar quienes se encuentren incurso en inhabilidades, conflictos de intereses, e incompatibilidades señaladas en el art. 8 Ley 80 de 1993, adicionado por el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, así como lo dispuesto en los artículos 1° a 5° y 90 de la Ley 1474 de 2011.

Se hace constar que la presentación de las ofertas por parte de los participantes, implica su declaración tácita de que se encuentran capacitados por su experiencia, idoneidad y recursos para dar pleno cumplimiento al objeto del presente proceso, bajo las condiciones establecidas en el pliego de condiciones, en caso de serle adjudicado el contrato.

12. INDICAR SI EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN HAY LUGAR A PRECALIFICACIÓN:

En el presente proceso de contratación no hay lugar a precalificación por tratarse de un proceso por licitación pública.

13. CRONOGRAMA:

PASO	ACTIVIDAD	DESDE	HASTA	OBSERVACIONES
1	Publicación del aviso de convocatoria pública, análisis del sector, análisis del riesgo, estudio previo, proyecto de pliego de condiciones y demás documentos previos http://www.colombiacompra.gov.co/secop	11/10/2016		Art. 8 Ley 1150 de 2007, Art. 2.2.1.1.1.6.1., 2.2.1.1.1.6.3., 2.2.1.1.1.7.1., 2.2.1.1.2.1.1., 2.2.1.1.2.1.2. y 2.2.1.1.2.1.4. Decreto 1082 de 2015
2	Recepción de observaciones y sugerencias al proyecto de pliego de condiciones. oti@cvc.gov.co	11/10/2016	25/10/2016	Art. 2.2.1.1.2.1.4. Decreto 1082 de 2015
3	Avisos de publicación de la contratación, en la web de la entidad y en http://www.colombiacompra.gov.co/secop	1er aviso: 13/10/2016	2do aviso: 19/10/2016	Art. 30 Ley 80 de 1993, art 224 Decreto 019 de 2012
4	Análisis de las observaciones y comentarios presentadas al proyecto de pliego de condiciones	11/10/2016	26/10/2016	Art. 8 Ley 1150 de 2007



PASO	ACTIVIDAD	DESDE	HASTA	OBSERVACIONES
5	Publicación de las respuestas a observaciones presentadas al proyecto pliego de condiciones	27/10/2016		Art. 2.2.1.1.1.7.1. Decreto 1082 de 2015
6	Acto administrativo de apertura de la licitación pública. http://www.colombiacompra.gov.co/secop	28/10/2016		Art. 2.2.1.1.2.1.5. Decreto 1082 de 2015
7	Publicación de pliegos de condiciones definitivos http://www.colombiacompra.gov.co/secop	28/10/2016		Art. 2.2.1.1.2.1.3. Decreto 1082 de 2015
8	Plazo para presentar propuestas. CAC de la CVC. Cra 57 N°11-29.	28/10/2016	04/11/2016 hasta las 04:00:00 p.m.	Numeral 5, artículo 30 Ley 80 de 1993
9	Audiencia de revisión de asignación de riesgos previsibles y audiencia de aclaración de pliego condiciones (a solicitud)	31/10/2016 Sala Pat ubicado en el tercer piso de la CVC Hora: 03:00:00 p.m.		Num 4 Art 30 Ley 80 de 1993, Art.4 Ley 1150 de 2007, Art. 2.2.1.2.1.1.2. Decreto 1082 de 2015.
10	Diligencia de cierre licitación pública y publicación en el SECOP	04/11/2016 observatorio ambiental ubicado en el 1er piso de la CVC a las 04:00:00 p.m		Se publica el acta en el Secop Art. 2.2.1.1.1.7.1. Decreto 1082 de 2015
11	Verificación y evaluación de propuestas	08/11/2016	11/11/2016	Num 8, art. 30, Ley 80 de 1993
13	Publicación del informe de verificación y evaluación de propuestas. http://www.colombiacompra.gov.co/secop	15/11/2016	21/11/2016	Art. 2.2.1.1.1.7.1. Decreto 1082 de 2015
14	Recepción de observaciones al informe de verificación y evaluación de propuestas. direcciontecnica@cvc.gov.co	15/11/2016	21/11/2016 hasta las 05:30:00 p.m.	Núm. 8, Art. 30 Ley 80 de 1993, 5 Días hábiles.
15	Publicación respuestas a observaciones al informe de evaluación de propuestas http://www.colombiacompra.gov.co/secop	22/11/2016		
16	Aprobación junta asesora de contrataciones	23/11/2016 Hora		



PASO	ACTIVIDAD	DESDE	HASTA	OBSERVACIONES
			:09:00:00 a.m.	
17	Audiencia de adjudicación	24/11/2016 observatorio ambiental ubicado en el 1er piso de la CVC a las 03:00:00 p.m		Art. 9 Ley 1150 de 2007, Art. 2.2.1.2.1.1.2. Decreto 1082 de 2015.
18	Publicación de la Resolución de adjudicación. http://www.colombiacompra.gov.co/secop	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la adjudicación		Art. 2.2.1.1.1.7.1. Decreto 1082 de 2015.
19	Suscripción del contrato	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la adjudicación		Art. 2.2.1.1.2.3.1. Decreto 1082 de 2015.
20	Registro presupuestal y garantías	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato		Art. 2.2.1.1.2.3.1. Decreto 1082 de 2015.

14. FORMA COMO LOS INTERESADOS PUEDEN CONSULTAR LOS DOCUMENTOS DEL PROCESO: Los documentos del proceso podrán consultarse por los interesados en la página electrónica www.colombiacompra.gov.co, o en físico en la Oficina de Tecnologías de la Información de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC, ubicada en la Carrera 56 No. 11-36, Segundo piso de la ciudad de Cali.