



Bogotá, D.C., Octubre 08 de 2016

Señores:

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA

**ASUNTO: OBSERVACIONES AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES
LICITACIONE PUBLICA CVC No. 07 DE 2016**

**OBJETO: "GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN
ALINEADO CON EL MARCO DE REFERENCIA DE LA ARQUITECTURA DE TI DEL
ESTADO COLOMBIANO".**

Respetados Señores:

manifestación de interés en el proceso, para lo cual relacionamos a continuación las observaciones al documento en mención

1. Donde estaría ubicado la Mesa de Servicios
2. Si la mesa de Servicio está ubicada en la CVC, la pregunta es si el sitio de trabajo (PC, INTERNTE, sillas Mesa de trabajo, Comunicaciones) son proporcionados por le CVC.
3. Se requiere saber las Estadísticas del Servicio (actual o requerido)
 - Canales de Atención(Web, Correo, Teléfono)
 - Cantidad de Solicitudes de Servicio Mes Promedio?
 - Nro. Llamadas entrantes mes?
 - Tiempo Promedio de Atención Telefónica?
 - Sistema de llamadas
 - Tiempo Promedio de Atención Telefónica?

- % de Llamadas abandonadas mes?
 - % de Llamadas Contestadas Mes?
 - % de Casos solucionados en el mes (incidentes/peticiones) en el Primer contacto telefónico?
 - % de incidentes y requerimientos en el mes que se escalan para ser solucionados por soporte técnico?
 - % de incidentes y requerimientos e en el mes que se escalan para ser solucionados por un nivel especialista o áreas de soporte funcional?
 - Nro. Total de Solicitudes recibidos por Email o WEB?
 - Nro. de Incidentes /requerimientos de hardware que se solucionan con Soporte Técnico
 - Nro. de Incidentes /requerimientos de Software que se solucionan con Soporte Técnico
 - Nro. de IMAC mensuales por sede
4. Cuáles son los Procesos de ITIL que están implementados actualmente y que los soporta la herramienta ITOP.
 5. Cual herramienta se utiliza para la gestión remota, y si esta es dada por la CVC.
 6. Es posible conocer el catálogo de servicios que se debe de soportar.
 7. Estadísticas de solicitudes de servicio en día no hábiles, y si estos son pagados por parte por la CVC.
 8. Se cuenta con herramientas actuales del servicio, se refiere a cualquier tipo de SW o HW que se usa para, si es así dar el nombre.
 - Control de Inventario y gestión de activos
 - Controles de nivel de Servicio
 - Monitoreo
 9. Se requiere tener un inventario detallado de la infraestructura computacional que se debe de soportar.
 10. Por favor aclarar si el mantenimiento preventivo, se debe de realizar con personal diferente al propuesto para el servicio.
 11. A que equipos se les debe de realizar el mantenimiento preventivo.
 12. Por favor aclarar la gestión de inventario que solicitan, cuando piden que el contratista deber de entregar un inventario consolidado, y se habla de otros dispositivos y periféricos, por favor aclarar estos.
 13. En la parte del ANEXO 10, se pide una bolsa de horas, por favor aclarar a que se refiere este ITEM.

www.tecolsof.com

CALLE 40N # 4N - 37
PBX: 524 90 30 EXT.: 101
CALI - COLOMBIA
www.tecolsof.com



14. Con que solución Telefónica cuenta actualmente la CVC detallar su infraestructura.
15. Se requiere saber el Detalle del inventario da la plataforma computacional de CVC con fechas de garantía.
16. En relación al Gerente de la mesa de servicios, se solicita que para el certificado de ITIM MAC/EXPERT, se pueda homologar con una certificación en PMP y con una certificación en ITIL INERMEDIO EN OSA, Y SOA.)

