



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 1 de 6

Santiago de Cali, noviembre 30 de 2016

Señores:  
**TECOLSOLF SAS**  
Atte. Jorge Andrés Cruz  
Santiago de Cali

**Asunto:** Respuesta a observaciones formuladas al proyecto de pliego de condiciones de la Licitación Pública No. 7 de 2016, mediante correo electrónico fechado 8 de noviembre de 2016, Hora: 4:14pm cuyo objeto es:

**GESTIONAR LOS SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION DE LA CORPORACION, EN CONCORDANCIA CON EL MARCO DE REFERENCIA DE LA ARQUITECTURA DE TI DEL ESTADO COLOMBIANO**

El documento de estudios previos (DEPREV\_PROCESO\_16-1-163993\_132042000\_2189), que hace parte integral de la Licitación Pública No.7 de 2016 y que se encuentra publicado en el SECOP; permite dar claridad a gran parte de las observaciones que se relacionan a continuación:

➤ **OBSERVACIONES:**

**1. Donde estaría ubicado la Mesa de Servicios**

Rta: La mesa de servicios estará ubicada en la Oficina de Tecnologías de la Información de la Corporación.

**2. Si la mesa de Servicio está ubicada en la CVC, la pregunta es si el sitio de trabajo (PC, INTERNET, sillas Mesa de trabajo, Comunicaciones) son proporcionados por le CVC.**

Rta: En el documento de estudios previos literal 4.3.1 **ACTIVIDADES GENERALES DEL CENTRO DE GESTIÓN DE SERVICIOS -Pag.19-**, en su punto No. 2, se define lo siguiente:

*"El contratista deberá realizar las labores dentro de un sitio central estratégico, para lo cual deberá prever y asignar todos los recursos necesarios a nivel de personal, herramientas, infraestructura técnica, comunicaciones y transporte, así como los recursos, procesos y procedimientos de respaldo y contingencia automáticos, 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". Pág. 20.*

Carrera 56 11-36  
Santiago de Cali, Valle del Cauca  
PBX: 620 66 00 – 3181700  
Línea verde: 018000933093  
[atencionalciudadano@cvc.gov.co](mailto:atencionalciudadano@cvc.gov.co)  
[www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co)

Versión: 07

COD: FT.0710.02



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

En cuanto al servicio de Internet, este será proporcionado por la Corporación.

**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**

Rta: En el documento de estudios previos literal No. 3 DESCRIPCION DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER, específicamente el 3.1.4. Comportamiento histórico de soporte de aplicativos, se muestra a manera de información los indicadores derivados de la prestación del servicio de soporte de los últimos tres años, entregados por los distintos proveedores del servicio y con los que actualmente dispone la entidad. -Pag.9 a la Pag.17-

**4. Cuáles son los Procesos de ITIL que están implementados actualmente y que los soporta la herramienta ITOP.**

Rta: En el documento de estudios previos literal 4.3.1 ACTIVIDADES GENERALES DEL CENTRO DE GESTIÓN DE SERVICIOS -Pag.19-, en su punto No. 3, se define lo siguiente:

*"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".-Pag.20-*

Carrera 56 11-36  
Santiago de Cali, Valle del Cauca  
PBX: 620 66 00 – 3181700  
Línea verde: 018000933093  
[atencionalciudadano@cvc.gov.co](mailto:atencionalciudadano@cvc.gov.co)  
[www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co)



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 3 de 6

La entidad requiere consolidar procesos como la Gestión de la Configuración, Problemas, Cambios, Incidentes, Requerimientos, etc., los cuales se soportan en su registro y gestión a través de la Herramienta iTOP.

**5. Cual herramienta se utiliza para la gestión remota, y si esta es dada por la CVC.**

Rta: Para realizar los trabajos que requieren de conexión remota, los equipos corporativos disponen de la aplicación WIN VNC (Virtual Network Computing for Windows) de libre distribución.

**6. Es posible conocer el catálogo de servicios que se debe de soportar.**

Rta: En el documento de estudios previos literal 4.3.1 ACTIVIDADES GENERALES DEL CENTRO DE GESTIÓN DE SERVICIOS -Pag.19-, en su punto No. 9, se define lo siguiente:

*"El contratista debe gestionar el catálogo de servicios 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. Este catálogo de servicios debe contar como mínimo con la siguiente información:*

- o Nombre del Servicio
- o Descripción del Servicio
- o Tipo de Servicio
- o Estado
- o Dueño del Servicio
- o Proceso de Solicitud
- o ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio)
- o Horario del Servicio
- o Proceso que soporta
- o Impacto CVC
- o Prioridad CVC
- o Componentes técnicos
- o Clientes Objetivos
- o Categorización de Incidentes y Requerimientos
- o Información de contactos de servicios y su motivo de contactos".

**7. Estadísticas de solicitudes de servicio en día no hábiles, y si estos son pagados por parte por la CVC.**

Rta: El servicio de soporte que implique la ejecución de actividades en días no hábiles, están contemplados dentro del valor total asignado para el presente proceso de contratación.

**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.**

Carrera 56 11-36  
Santiago de Cali, Valle del Cauca  
PBX: 620 66 00 – 3181700  
Línea verde: 018000933093  
[atencionalciudadano@cvc.gov.co](mailto:atencionalciudadano@cvc.gov.co)  
[www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co)

Versión: 07

COD: FT.0710.02



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 4 de 6

- **Control de Inventario y gestión de activos**
- **Controles de nivel de Servicio**
- **Monitoreo**

Rta: La herramienta ITOP adoptada por la Corporación permite la gestión de los ANS, inventario y activos; además proporciona la información necesaria para un adecuado monitoreo de cada servicio.

**9. Se requiere tener un inventario detallado de la infraestructura computacional que se debe de soportar.**

Rta: En el documento de estudios previos literal 4.3.1 ACTIVIDADES GENERALES DEL CENTRO DE GESTIÓN DE SERVICIOS -Pag.19-, en sus puntos Nro. 15 y 16, se define lo siguiente:

*"15) Realizar en primera instancia el inventario de todos los activos informático a nivel cliente que pertenecen a la Corporación y que se encuentran distribuidos en la sede principal en Cali, instalaciones Auxiliares en Cali, Dar Sur Oriente (Palmira), Dar Centro Sur (Bugá), Dar Centro Norte (Tuluá), Dar BRUT (La Unión), Dar Norte (Cartago), Dar Pacifico Este (Dagua), Dar Pacifico Oeste (Buenaventura).*

*16) El contratista deberá realizar la gestión del inventario en la herramienta de gestión de servicios iTop. Al final del contrato se debe entregar el inventario consolidado, tanto para los Computadores de Escritorio, Portátiles, Impresoras, Escáner, Servidores y otros dispositivos o periféricos que pertenezcan a la Corporación"-Pag.24.*

**10. Por favor aclarar si el mantenimiento preventivo, se debe de realizar con personal diferente al propuesto para el servicio.**

Rta: Todos los servicios y actividades descritas en los documentos que hacen parte de este proceso licitatorio (Pliegos de condiciones, estudios previos), deben ser ejecutados por el equipo de trabajo propuesto. De igual forma, se aclara que, si por condiciones propias del servicio el proveedor requiere de personal adicional para atender algún requerimiento, este deberá proveer del recurso humano necesario, previo acuerdo entre las partes y no incurrirá en costos adicionales para la Corporación. Por otro lado, cabe mencionar que en el caso de que el proveedor seleccionado, durante la ejecución del contrato, requiera cambiar uno o más miembros del equipo de trabajo propuesto, podrá realizarlo, siempre y cuando el nuevo recurso cumpla, como mínimo, con las especificaciones exigidas en el pliego de condiciones.

**11. A que equipos se les debe de realizar el mantenimiento preventivo.**

Rta: En el documento de estudios previos literal 4.3.1 ACTIVIDADES GENERALES DEL CENTRO DE GESTIÓN DE SERVICIOS -Pag.19-, en su punto No. 13, se define lo siguiente:

- 1) *"Realizar el Mantenimiento Preventivo de la infraestructura tecnológica a nivel Cliente para atender a todos los usuarios de la plataforma de microinformática de la CORPORACIÓN, equipos nuevos y*

Carrera 56 11-36  
Santiago de Cali, Valle del Cauca  
PBX: 620 66 00 – 3181700  
Línea verde: 018000933093  
[atencionalciudadano@cvc.gov.co](mailto:atencionalciudadano@cvc.gov.co)  
[www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co)

Versión: 07

COD: FT.0710.02



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 5 de 6

usados. Se debe incluir igualmente limpieza física interna y externa, como también verificación del estado de los elementos y componentes de conexión para reducir fallas operativas de Software o Hardware a nivel de usuario final.

- El contratista debe contar con personal capacitado y especializado en la realización de los mantenimientos preventivos. El mantenimiento se debe realizar en horario laboral, tratando de no afecte las labores diarias de los funcionarios de la Corporación. El contratista debe realizar un mantenimiento preventivo el cual se programará en compañía del supervisor del contrato. Solo serán objeto del mantenimiento preventivo aquellos equipos de cómputo que en su momento no estén cubiertos por garantía o con los equipos obsoletos.
- El mantenimiento Preventivo solo se realizará a los equipos informáticos que pertenecen a la Corporación. Ningún equipo propio de funcionario o contratista se debe tener en cuenta para dicho servicio. A ningún equipo con soporte de garantía se le debe realizar el mantenimiento preventivo"- Pag.24-

**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.**

Rta: Cuando se establece otros dispositivos y periféricos, se hace referencia, por ejemplo: cámaras, lectores de códigos de barras, teclados, dispositivos móviles, entre otros; es decir, todo elemento de tecnología, que se enmarque en el grupo de dispositivos y periféricos tecnológicos.

**13. En la parte del ANEXO 10, se pide una bolsa de horas, por favor aclarar a que se refiere este ITEM.**

Rta: Dentro de los servicios requeridos se encuentra el soporte a los Portales Corporativos y el sistema de Información Ecopedia Ambiental (aplicación WEB de propiedad de la entidad). Por la dinámica de estos portales WEB y sistemas de información, se estima la necesidad de contar con un servicio que permita garantizar el soporte de requerimientos que incluyan el proceso completo de desarrollo e implementación sobre los mismos. Además, el servicio de bolsa de horas permite garantizar el soporte de solicitudes o necesidades más especializadas, como por ejemplo integración de lo solicitado con experticia de bases de datos y configuración sobre servidores, entre otros.

**14. Con que solución Telefónica cuenta actualmente la CVC detallar su infraestructura.**

Rta: Dial Vox bajo Asterisk y teléfonos IP T41P Y T20P.

**15. Se requiere saber el Detalle del inventario da la plataforma computacional de CVC con fechas de garantía.**

Rta: Se remite a la respuesta dada para la pregunta No. 9 de este cuestionario.

Carrera 56 11-36  
Santiago de Cali, Valle del Cauca  
PBX: 620 66 00 – 3181700  
Línea verde: 018000933093  
[atencionalciudadano@cvc.gov.co](mailto:atencionalciudadano@cvc.gov.co)  
[www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co)

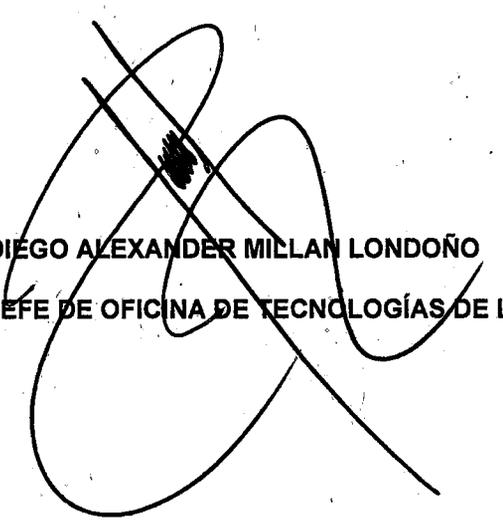


Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 6 de 6

**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.)**

Rta: El requerimiento se mantiene bajo las mismas especificaciones establecidas en el Pliego de Condiciones.



**DIEGO ALEXANDER MILLAN LONDOÑO**  
**JEFE DE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN CVC**

Carrera 56 11-36  
Santiago de Cali, Valle del Cauca  
PBX: 620 66 00 – 3181700  
Línea verde: 018000933093  
[atencionalciudadano@cvc.gov.co](mailto:atencionalciudadano@cvc.gov.co)  
[www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co)

Versión: 07

COD: FT.0710.02