



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 1 de 27

SEGUNDO AVISO DE CONVOCATORIA PÚBLICA

Licitación Pública CVC No.07 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.07 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:** GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN ALINEADO CON EL MARCO DE REFERENCIA DE LA ARQUITECTURA DE TI DEL ESTADO COLOMBIANO.

4.1. ESPECIFICACIONES DEL OBJETO A CONTRATAR

4.1.1 ACTIVIDADES GENERALES DEL CENTRO DE GESTIÓN DE SERVICIOS.

- Ejecutar las actividades de Centro de Gestión de Servicios de TI 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 de servicio, solicitudes de soporte de aplicativos y solicitudes IMAC (Instalaciones, movimientos, adiciones y cambios) de equipos de cómputo para usuario final utilizando medios como:
 - Una herramienta de Gestión de incidentes.
 - Vía telefónica mediante teléfono celular el cual debe ser provisto por el contratista a todo su equipo de trabajo operando en la CVC. Este personal debe tener la disponibilidad tanto para una repuesta oportuna como la posibilidad de realizar llamadas durante todo el tiempo que dure el Contrato.



- 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 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.

 - 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 Centro de Gestión de Servicios de TI acorde con el alcance definido y mediante la implementación de los diferentes niveles de servicio como:
-
- **Servicio de Soporte de Primer Nivel (SN1):** Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas presentadas por los usuarios. Se debe reunir toda la información del usuario y determinar la incidencia mediante el análisis del caso, síntomas y la determinación del problema subyacente. Los especialistas de soporte técnico en este grupo habitualmente manejan problemas simples de resolución sencilla, El personal a este nivel deberá tener un conocimiento entre básico y general del producto o servicio atendido, con la capacidad de resolver las incidencias o solicitudes básicas o de mediana complejidad o en su defecto de concluir en la necesidad de escalar la incidencia a un nivel superior (Nivel 2). El personal de este nivel deberá:
 - Registrar en herramienta de gestión de servicios los incidentes, solicitudes y demás casos de soporte que se reciban.
 - Documentar en la herramienta de gestión la solución respectiva a cada soporte atendido
 - Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC
 - Atención a los usuarios de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera.
 - Registrar e informar al segundo o 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 N1
- **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 hardware, software ofimático, sistema operativo, aplicativos corporativos, seguridad informática, base de datos y gobierno en línea entre otras.

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

- Atención de los casos escalados del nivel 1
 - Actividades de soporte propias de los aplicativos corporativos propiedad de la CVC como el Portal Intranet, Portal Extranet, Ecopedia Optimizar los reportes y consultas existentes. Los alcances de estas actividades se detallan en el numeral 4.3.2.
 - Actividades de soporte propias de aplicativos corporativos de propiedad de terceros. Los alcances de estas actividades se detallan en el numeral 4.3.3.
 - Actividades de soporte propias de aplicativos de propiedad de entidades del estado. Los alcances de estas actividades se detallan en el numeral 4.3.4.
 - Actividades propias del soporte en Seguridad Informática. Los alcances de estas actividades se detallan en el numeral 4.3.5.
 - Escalamiento de casos de soporte no resueltos en este nivel sobre aplicativos corporativos propiedad de terceros y que sean de competencia del mismo siempre y cuando la CVC cuente con contratos de servicio de soporte de segundo y tercer nivel con dichos proveedores.
 - Escalamiento al tercer Nivel de casos de soporte o solicitudes sobre los aplicativos Portal Intranet, Portal Extranet y Ecopedia Ambiental.
 - Documentar en la herramienta de gestión la solución respectiva a cada incidencia o solicitud de soporte atendido o su escalamiento.
 - 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 el Portal Intranet, el Portal Extranet y la Ecopedia Ambiental.
 - 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 propios de la CVC.
 - Realizar ajustes de desarrollo a los sistemas de información propios de la CVC.
 - 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 los requerimientos de los usuarios de la Corporación canalizando a través de los diferentes terceros de *Outsourcing* o proveedores de aplicativos corporativos, Base de Datos, administración de servidores y el proveedor de la Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones que operan dentro de la Corporación los requerimientos o incidentes de primer nivel que no estén dentro de su alcance operativo o que no puedan ser solucionados en primera instancia. Debe Mantener al usuario informado de su petición.
- Las diferentes categorías y subcategorías de requerimientos e incidentes deberán estar programadas en la herramienta de Gestión de Incidentes y estar sujetas a revisión y mejoramiento continuo por parte de la CORPORACIÓN.
- Gestionar todas las incidentes solicitudes de servicio, solicitudes de soporte de aplicativos 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) establecidos entre la CORPORACIÓN y el contratista, o los de la CVC, si la Corporación los define durante el transcurso del contrato.



- 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.
 - Acordar con la CVC si se requiere disponer de personal los días no hábiles para algunas actividades planeadas como por ejemplo en apoyo a los Comités Directivos, instalaciones masivas de Computadores, Configuraciones de Equipos.
 - 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 capacitaciones a los usuarios finales sobre temas de paquetes ofimáticos, como Access, Excel, Word, Power Point, Outlook, entre otros y también 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.
 - Verificar y efectuar planes de acción sobre el registro adecuado de incidentes, solicitudes y demás respecto a la priorización y nivel de severidad.
- Administración del inventario de hardware y software. El contratista deberá asignar los recursos y personal especializado para que con base en los procedimientos previamente definidos se cumpla el objeto contractual de forma eficiente.
 - Prestar el servicio de administración de seguridad en los diferentes equipos de escritorio por medio del uso de Antivirus y Antimalware. El contratista debe ser proactivo y en conjunto con los Ingenieros de la Oficina de Tecnologías de la Información de la CVC, se deberá identificar y controlar las posibles amenazas.
 - 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:
 - Nombre del Servicio
 - Descripción del Servicio
 - Tipo de Servicio
 - Estado
 - Dueño del Servicio
 - Proceso de Solicitud
 - ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio)
 - Horario del Servicio
 - Proceso que soporta



- Impacto CVC
- Prioridad CVC
- Componentes técnicos
- Clientes Objetivos
- Categorización de Incidentes y Requerimientos
- Información de contactos de servicios y su motivo de contactos.

➤ **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.
- 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 Activos y Configuraciones. En esta gestión el contratista debe cumplir con:
 - Identificar los Elementos de Configuración
 - 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 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.

 - 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 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.
-
- Crear la Hoja de Vida de los equipos Informáticos a nivel cliente por cada mantenimiento preventivo realizado. (computadores / Portátiles / Impresoras / Escáner).

 - 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 Pacífico Este (Dagua), Dar Pacífico Oeste (Buenaventura).

- 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.
- 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.
 - Permitir Autoayuda audiovisual, prioridades, asignación, escalamiento, base de conocimiento, y herramientas de solución.
 - 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.
 - Mantener toda la información actualizada del usuario y su PC, históricos de atención, etc.
 - Proveer bodega de soluciones y Herramientas de acceso remoto.
 - Soluciones proactivas a incidentes frecuentes.
 - Diseñar Acuerdos de Nivel de Servicio tan sencillos o complejos como sean requeridos.
 - 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 por tipo de computador
 - Clasificación listado por tipo de impresora
 - 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.
 - Registrar, controlar y administrar el ciclo completo de incidentes, problemas, cambios y requerimientos de IT y otras áreas de la empresa. Defina acuerdos de niveles de servicios, incluya distintos calendarios, horarios, tiempos y prioridades de atención.

- 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:
 - Realizar la administración de la herramienta de Gestión de Incidentes.
 - Mantener un inventario de infraestructura a nivel cliente, en línea y actualizado, apoyado en la herramienta de Gestión de Servicios.
 - Mantener actualizada la CMDB (Base de Datos de la Gestión de Configuración)
 - Realizar control sobre el licenciamiento a nivel de usuario final.
 - Realizar control de la configuración de los equipos.
 - Definir indicadores que, apoyados en el monitoreo, permitan identificar tendencias y comportamientos que puedan afectar el servicio.
- También debe tenerse en cuenta los equipos que se encuentran en sedes alternas con las cuales cuenta cada DAR, como Jamundí, Yumbo, Centro Minero (Ginebra), Bolívar, Sevilla, Loboguerrero - Dagua, Los Pinos - Buenaventura, San Emigdio – Palmira, Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón. Los equipos que no estén conectados a los canales de datos la red WAN de la CVC deben ser inventariados y deben llevar su Hoja de vida manual.
- Describir el procedimiento que ofrece para la solución de problemas. Debe realizar pruebas de versión, actualizaciones y parches de software base y/u ofimáticos para determinar la compatibilidad con aplicativos de negocio, con su respectiva documentación.
- Aplicar acciones de seguridad de los Computadores Desktop y Portátiles de la Corporación, para lo cual deberá:
 - Realizar la instalación de agentes (antivirus, Gestión de incidentes, etc.)
 - Realizar los Backup de seguridad de los equipos de cómputo a nivel cliente que LA CORPORACIÓN requiera.
 - Realizar configuración política de red y firewall si amerita.
 - Procedimientos de limpieza total de datos para reintegro de PC's al almacén o traspaso entre funcionarios.
 - Realizar configuración para deshabilitar dispositivos periféricos de entrada o salida.
 - Cumplir con los acuerdos de intercambio de información
 - Cumplir con los acuerdos de confidencialidad.



- Realizar los procesos de entrega y recepción de toda la información de la infraestructura tecnológica informática a nivel de usuario final que posee la CORPORACIÓN a la terminación del contrato, con el supervisor, de coincidir la terminación del contrato con la adjudicación de un nuevo proceso de selección, efectuar el empalme con el contratista entrante, si a ello da lugar de acuerdo a las posibilidades de los tiempos contractuales.
- 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.
- Realizar el registro de incidentes, solicitudes de servicios, y requerimientos de cambios emitidos por los usuarios, en relación con la infraestructura base tecnológica a nivel cliente de la Corporación y sus periféricos asociados.
- Soporte en primer nivel a equipos desktops, portátiles, software de ofimática, sistema operativos a nivel cliente, utilitarios de usuario final, teléfonos IP, escáner, impresoras, probar los puntos de conectividad a la red en el puesto de trabajo, para Wireless entregar y definir usuarios visitantes y realizar su configuración previa autorización del profesional de la OTI encargado de la administración de la red y las telecomunicaciones, igualmente la configuración y soporte de primer nivel de dispositivos móviles, tales como Black Berry, Smart Phone y Tablets que tengan asignados al Director General, Secretaría General, Consejeros, Directores, Jefes de Oficina y Asesores.

4.1.2. ACTIVIDADES DE SOPORTE DE APLICATIVOS PROPIOS DE LA CVC.

El alcance de este servicio específico se limita a los siguientes aplicativos:

Portal Web Intranet.
Portal Web Extranet.
Ecopedia Ambiental.

4.1.3. Ecopedia Ambiental

La Ecopedia Ambiental se estructura mediante un árbol temático, cuya organización se basa en tesauros previamente creados por el ministerio del medio ambiente, centro de información de recursos naturales de Chile, la información publicada en el portal externo y la versión inicial del



árbol temático del observatorio o Ecopedia Ambiental. La ECOPIEDIA ambiental se encuentra desarrollada sobre la plataforma Drupal 7.39.

- Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC.
- Verificación de funcionamiento del aplicativo en los equipos de los usuarios finales que así lo requieran.
- Administración de los perfiles de funcionamiento y seguridad de la aplicación.
- Asistencia a los usuarios en la operación del aplicativo, resolviendo inquietudes de operación.
- Atención a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera.
- Replicar capacitaciones en las distintas sedes regionales.
- Capacitación a los usuarios finales en el manejo adecuado del aplicativo.
- Elaboración de instructivos que permitan ilustrar algunas de las funcionalidades del aplicativo.
- Registrar e informar al segundo o tercer nivel sobre fallas o inconsistencias que se presenten a los usuarios en la operación del aplicativo.

➤ **Servicios Relacionados con el Nivel 2 (SN2):**

- Generación de información de la base de datos del aplicativo de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales.
- Generar reportes de inconsistencias que presente el aplicativo y escalarlos al N3
- Optimización de reportes o consultas que presenten problemas de rendimiento en la aplicación.
- Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo.
- Diagnóstico de problemas de rendimiento o conectividad que se presenten en las aplicaciones.
- Definir estrategias de capacitación cuando se identifiquen problemas recurrentes en el uso de los sistemas de información.
- Realizar la difusión al N1 y usuarios finales de cuando se realice alguna actualización del sistema de información.
- Coordinar la aplicación de nuevos parches o versiones que se liberen del sistema de información.
- Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio) que se definieron para el SN2.
- Documentar en la solución de administración de la mesa de Ayuda la solución respectiva a cada soporte atendido.
- Clasificar los soportes y determinar si es una necesidad funcional o si es una solicitud de cambio o mejora para elevarlas al comité de gestión cambios
- Apoyar al equipo N1 cuando este no cuente con el conocimiento necesario para atender un caso de soporte

➤ **Servicios relacionados con el Nivel 3 (SN3):**

- Realizar ajustes de desarrollo a los sistemas de información soportados siempre y cuando sea por errores del sistema.
- Realizar ajustes de desarrollo a los sistemas de información soportados siempre y cuando sea por requerimientos legales.
- Apoyar a los equipos de SN1 y SN2 cuando estos no cuenten con el conocimiento necesario para atender un caso de soporte
- Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio) que se definieron para el SN3.
- Apoyar al equipo de SN1 y SN2 cuando se presenten errores en los diferentes componentes del sistema de información como son bases de datos, servidores de aplicaciones, sistemas operativos y otros elementos que puedan afectar el funcionamiento de la solución

4.1.4. Portales Corporativos (Intranet y Extranet)

➤ **Portal Intranet:** Portal Web publicado al interior de la Corporación y que permite a los empleados y contratistas tener acceso a noticias de la empresa, formatos, acceso a manuales, documentos de gestión de calidad, publicaciones de carácter jurídico y normativo, Sistema de búsqueda, entre otros. El acceso está restringido a la comunidad interna de la CVC. La finalidad del acceso restringido es la de garantizar la máxima seguridad posible para el intercambio de datos dentro de la organización corporativa.

➤ **Portal Extranet:** Es la red virtual que enlaza a la comunidad, y a la sociedad en general, con la Corporación. Visto de otra forma, la Extranet es la extensión natural de la Intranet corporativa. Se encuentra soportada bajo el gestor de contenidos CMS Joomla 3.4

- Prestar en cada sede de la corporación el servicio de soporte a los funcionarios de la CVC.
- Verificación de funcionamiento del aplicativo en los equipos de los usuarios finales que así lo requieran.
- Asistencia a los usuarios en la operación del aplicativo, resolviendo inquietudes de operación.
- Atención a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera.
- Capacitación a los usuarios finales en el manejo adecuado del aplicativo.
- Elaboración de instructivos que permitan ilustrar algunas de las funcionalidades del aplicativo.
- Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio).
- Soporte a los usuarios para la administración y publicación de contenidos, documentos, noticias, migración de datos, mantenimiento de documentos.

➤ **Servicios Relacionados con el Nivel 2 (SN2):**

- Administración de los perfiles de funcionamiento y seguridad de la aplicación.
- Generación de información de la base de datos del aplicativo de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales.
- Generar reportes de inconsistencias que presente el aplicativo y escalarlos al SN3 o al proveedor de la solución
- Optimización de reportes o consultas que presenten problemas de rendimiento en la aplicación.
- Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo.
- Diagnóstico de problemas de rendimiento o conectividad que se presenten en las aplicaciones.
- Definir estrategias de capacitación cuando se identifiquen problemas recurrentes en el uso de los sistemas de información.
- Realizar la difusión al SN1 y usuarios finales de cuando se realice alguna actualización del sistema de información.
- Coordinar la aplicación de nuevos parches o versiones que se liberen del sistema de información.
- Elevar al proveedor las fallas que se presenten del sistema de información.
- Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio) que se definieron para el SN2.
- Documentar en la solución de administración de la mesa de Ayuda la solución respectiva a cada soporte atendido.
- Clasificar los soportes y determinar si es una necesidad funcional o si es una solicitud de cambio o mejora para elevarlas al comité de gestión cambios
- Apoyar al equipo SN1 cuando este no cuente con el conocimiento necesario para atender un caso de soporte
- Soportar la elaboración de nuevos módulos, reportes y consultas en relación con los sistemas de información de los Portales (Intranet y Extranet).
- 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 portales corporativos

➤ **Servicios relacionados con el Nivel 3 (SN3):**

- Realizar ajustes de desarrollo a los sistemas de información soportados siempre y cuando sea por errores del sistema.



- Realizar ajustes de desarrollo a los sistemas de información soportados siempre y cuando sea por requerimientos legales.
- Apoyar a los equipos de SN1 y SN2 cuando estos no cuenten con el conocimiento necesario para atender un caso de soporte
- Cumplimiento de los ANS (Acuerdos de nivel de Servicio) que se definieron para el SN3.
- Apoyar al equipo de SN1 y SN2 cuando se presenten errores en los diferentes componentes del sistema de información como son bases de datos, servidores de aplicaciones, sistemas operativos y otros elementos que puedan afectar el funcionamiento de la solución

4.1.5. ACTIVIDADES DE SOPORTE DE OTROS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS QUE OPERAN EN LA CORPORACIÓN.

Este servicio específico se limita a aquellos sistemas de información que han sido adquiridos por la CVC a terceros y para los cuales no se cuenta con servicio de primer nivel en sitio por parte del proveedor o propietario del mismo, y para el alcance de esta contratación deberá abarcar los siguientes:

- Sistema de Recursos Humanos Queryx SRH
- Sistema Financiero Integrado SFI
- Sistema de Gestión Documental – Docunet
- Sistema de Petición Quejas y Reclamos CROSS

4.1.5.1. QUERYX: Sistema de Información de Recursos Humanos en sus versiones Queryx SRH 6.4.1 y Queryx 7.

El servicio N1 requerido para este aplicativo deberá cubrir:

- Elaborar informe de inconsistencias o fallas que presente el aplicativo o inquietudes en la operación por parte del usuario final y escalarlos a la empresa propietaria del software (SQL SOFTWARE) siempre y cuando la Corporación cuente con el servicio de soporte de segundo y tercer nivel con el propietario del aplicativo.
- Creación de reportes personalizados para la corporación, a partir del generador de reportes Queryx *Reports., según requerimientos de los usuarios.
- 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 archivos a servidores.



- Instalación del aplicativo de acuerdo a la versión solicitada y en los equipos de los usuarios finales que así lo requieran.
- Atención a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera en casos de fallas en el acceso al aplicativo o fallas en conectividad a la base de datos.
- 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, generación de archivos planos, fallas o inquietudes en la operación.
- Administración de los usuarios del aplicativo en cuanto a creación, asignación de perfiles, gestión de contraseñas.
- Registrar e informar al supervisor sobre fallas o inconsistencias que se presenten a los usuarios en la operación del aplicativo.
- 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.
- Cumplimiento de los ANS N1 (Acuerdos de nivel de Servicio).

4.1.5.2. DOCUNET: Sistema de Información de Gestión Documental.

El servicio N1 requerido para este aplicativo deberá cubrir:

- 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 archivos a servidores.
- Soporte en el manejo de los archivos y repositorio de documentos respectivos mediante la creación de carpetas, asignación de permisos de archivos y carpetas, copias de seguridad periódica.
- Instalación del aplicativo en los equipos de los usuarios finales que así lo requieran.
- 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, ubicación de copias de documentos fallas o inquietudes en la operación.

- Generación de información de la base de datos del aplicativo de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales.
- Cumplimiento de los ANS N1 (Acuerdos de nivel de Servicio).

4.1.5.3. CROSS: Sistema de Información de Peticiones, Quejas y Reclamos.

El servicio N1 requerido para este aplicativo deberá cubrir:

- Administración de los archivos del aplicativo incluyendo base de datos (PostgreSQL) en cuanto a la gestión de copias de seguridad periódicas, permisos de acceso a los usuarios, migración de archivos a servidores.
- 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 usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo.
- Generación de información de la base de datos del aplicativo (PostgreSQL) de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios finales.
- Cumplimiento de los ANS N1 (Acuerdos de nivel de Servicio).

4.1.5.4. SFI: Sistema de Información de Financiero Integrado.

El servicio N1 requerido para este aplicativo deberá cubrir:

- Creación de informes personalizados para la corporación, a partir del generador de Informes, según requerimientos de los usuarios.
- 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 archivos a servidores.



- 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.
- Mantenimiento correctivo de datos propios de la base de datos del Sistema de Información Financiero Integrado según requerimientos de los usuarios finales.
- Instalación del aplicativo en los equipos de los usuarios finales que así lo requieran.
- 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 en casos de fallas en el acceso al aplicativo o fallas en conectividad a la base de datos.
- 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.
- Administración de los usuarios del aplicativo, en cuanto a creación, asignación de perfiles, gestión de contraseñas.
- Registrar e informar al SUPERVISOR sobre fallas o inconsistencias que se presenten a los usuarios en la operación del aplicativo.
- Apoyo a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo.
- Cumplimiento de los ANS N1 (Acuerdos de nivel de Servicio).

4.1.6. ACTIVIDADES DE SOPORTE PARA APLICATIVOS DE USO NACIONAL DISPUESTOS POR EL ESTADO.

El alcance para este servicio específico cubre los siguientes sistemas:

SIRECI. Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes

CHIP: El Consolidador de Hacienda e Información Pública

SIGEP: Sistema de Información y Gestión del Empleo Público

4.1.6.1. SIRECI - Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes



La Corporación debe entregar información de su gestión de forma periódica a la Contraloría General de la República para lo cual debe hacer uso de este aplicativo que pertenece a la Contraloría General de la República.

- El servicio de soporte requerido se limita a apoyar a los funcionarios de la CVC que operan esta herramienta de forma local en los aspectos técnicos que aseguren su operación en los equipos de la CVC y apoyar el cargue y transmisión de información cuando esta operación requiera el manejo especializado de archivos planos, hojas de cálculo, disponibilidad de red, permisos para instalación, entre otros.
- Igualmente se deberá contactar al equipo de soporte de la Contraloría General de la República para escalar dificultades técnicas para la operación del aplicativo y gestionar así la solución técnica respectiva.
- Soporte en descarga de instaladores, instructivos, manuales, instalación y configuración en equipo local.
- Soporte en actualización a nuevas versiones.
- Soporte a los usuarios en actividades de importación y exportación de datos y plantillas.
- Soporte a los usuarios en la transmisión de información a la página de la Contraloría General de la Nación
- Soporte en la actualización de formularios
- Soporte en la configuración de cuentas de acceso al aplicativo.
- Soporte en la transmisión de información a través del aplicativo
- Soporte para el cargue de información y documentos adjuntos.
- Contactar con el servicio de soporte dispuesto por la Contraloría General de la República para escalar dificultades técnicas para la operación del aplicativo.

4.1.6.2. CHIP - Consolidador de Hacienda e Información Pública

Sistema de información diseñado y desarrollado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - Programa FOSIT para canalizar la información financiera, económica, social y ambiental de los entes públicos hacia los organismos centrales y al público en general bajo la administración y responsabilidad de la Contaduría General de la Nación.



- El servicio de soporte requerido se limita a apoyar a los funcionarios de la CVC que operan esta herramienta de forma local en los aspectos técnicos que aseguren su operación en los equipos de la CVC y apoyar el cargue y transmisión de información cuando esta operación requiera el manejo especializado de archivos planos, hojas de cálculo, disponibilidad de red, permisos para instalación, entre otros.
- Igualmente se deberá contactar al equipo de soporte de la Contaduría General de la Nación para escalar dificultades técnicas para la operación del aplicativo y gestionar así la solución técnica respectiva.
- Soporte en descarga de instaladores, instructivos, manuales, instalación y configuración en equipo local.
- Soporte en actualización a nuevas versiones.
- Soporte a los usuarios en actividades de importación y exportación de datos y plantillas.
- Soporte a los usuarios en la transmisión de información a la página de la Contaduría General de la Nación
- Soporte en la actualización de formularios
- Soporte en la configuración de cuentas de acceso al aplicativo.
- Soporte en la transmisión de información a través del aplicativo
- Soporte para el cargue de información y documentos adjuntos.
- Contactar con el servicio de soporte dispuesto por la Contaduría General de la Nación para escalar dificultades técnicas para la operación del aplicativo.

4.1.6.3. SIGEP - Sistema de Información y Gestión del Empleo Público

Aplicativo que corresponde al Sistema General de Información Administrativa del Sector Público de que trata la Ley 909 de 2004, es una herramienta tecnológica que sirve de apoyo a las entidades en los procesos de planificación, desarrollo y la gestión del recurso humano al servicio del Estado.

- El servicio de soporte requerido se limita a apoyar a los funcionarios de la Dirección Administrativa de la CVC que operan esta herramienta en su funcionalidad de Institución Pública, en los aspectos técnicos que aseguren su operación en los equipos de cómputo, apoyar el cargue y transmisión de información cuando esta



operación requiera el manejo especializado de archivos planos, hojas de cálculo, disponibilidad de red, permisos para instalación, entre otros.

- Igualmente se deberá contactar al servicio de soporte de www.sigep.gov.co para escalar dificultades técnicas para la operación del aplicativo y gestionar así la solución técnica respectiva.
- Soporte en instalación (Rich Web desde el servidor web: gestión.sigep.gov.co)
- Soporte en actualización a nuevas versiones.
- Soporte a los usuarios finales en el cargue de información masiva.
- Soporte a los usuarios en la transmisión de información a la página http://www.sigep.gov.co/que_es
- Soporte para la descarga de instaladores y de información como, instructivos, manuales.
- Contactar con el servicio de soporte dispuesto por www.sigep.gov.co para escalar dificultades técnicas para la operación del aplicativo.

4.1.7. ACTIVIDADES DE APOYO TÉCNICO Y OPERATIVO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA.

De igual forma se desprende la necesidad de contar con recurso humano de apoyo y con funciones específicas encaminadas al desarrollo de actividades técnicas y operativas para dar continuidad al proceso de implementación de la estrategia de gobierno en línea, desde la Oficina de Tecnologías de la Información de la Entidad, proceso que cuenta con importantes avances. Es importante anotar que esta necesidad también se origina porque no existe en la planta de la CVC el cargo ni el personal calificado ni suficiente para atender estas actividades.

De acuerdo con el Marco de Referencia para implementar la Arquitectura TI en Colombia se establece el Lineamiento de TI LI.GO.05: Capacidades y recursos de TI: *La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir, direccionar, evaluar y monitorear las capacidades disponibles y las requeridas de TI, las cuales incluyen los recursos y el talento humano necesarios para poder ofrecer los servicios de TI.*

Dentro de las tareas y/o funciones a cumplir por estos recursos se identifica:

- Apoyo en la implementación técnico operativo de las directrices definidas por la Corporación, enmarcadas en el mapa de ruta definido con el propósito de alinear sus



sistemas de información y servicios de atención al ciudadano a los lineamientos de gobierno en línea.

- Apoyo en la elaboración técnica de informes que permitan medir el grado de Madurez de la entidad en cada uno de las cuatro (4) Temáticas: TIC para servicios, TIC para la gestión, TIC para el gobierno abierto y para la Seguridad y la privacidad.
- Brindar apoyo a los funcionarios definidos por la CVC para solucionar inquietudes técnicas y operativas en representación de la Corporación frente a los diferentes organismos públicos o privados definidos en el Marco de GEL para el desarrollo de sus componentes y los lineamientos del Marco de Referencia de TI.
- Brindar apoyo a los funcionarios definidos por la CVC para solucionar e incorporar las definiciones técnicas que suministre el Gobierno o que se extraigan de los lineamientos de TI que enmarca la estrategia GEL, el Marco de Referencia y toda aquella legislación que tenga por objeto disponer de un Estado más eficiente, participativo y transparente gracias a las TIC.
- Participación técnico operativo en las mesas de trabajo y el comité de apoyo de gobierno en línea de la entidad como parte del equipo de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Apoyo técnico operativo a la oficina de tecnologías en la implementación de propuestas y proyectos definidos por la Corporación que deriven en la consecución de la marca o sello de Gobierno en línea que acredite la alta calidad de los productos y servicios de la Entidad.

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 nueve (39.5) 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. 07 - 2016

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

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 DOS MIL NOVECIENTOS SEIS MILLONES CUATROCIENTOS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 23 de 27

(\$ 2.906.400.688), incluido IVA del 16%. Para un período de 39,5 meses contados a partir de la firma del acta de inicio.

El Valor estimado del servicio de GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN ALINEADO CON EL MARCO DE REFERENCIA DE LA ARQUITECTURA DE TI DEL ESTADO COLOMBIANO se encuentra respaldado por los siguientes certificados de disponibilidad presupuestal:

VIGENCIA 2016: Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2026 expedido el 14 de septiembre de 2016 por valor de \$ 461.116.704. (4.5 meses)

VIGENCIA 2017: Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 08 expedido el 14 de septiembre de 2016 por valor de \$816.239.891 (12 meses).

VIGENCIA 2018: Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 07 expedido el 14 de septiembre de 2016 por valor de \$843.828.779 (12 meses).

VIGENCIA 2019: Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 07 expedido el 14 de septiembre de 2016 por valor de 785.215.314 (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

ACUERDOS COMERCIALES	ENTIDAD ESTATAL INCLUIDA	PRESUPUESTO DEL PROCESO DE CONTRATACION SUPERIOR AL VALOR DEL ACUERDO COMERCIAL	EXCEPCION APLICABLE AL PROCESO DE CONTRATACION	PROCESO DE CONTRATACION CUBIERTO POR EL ACUERDO COMERCIAL
ALIANZA PACIFICO	No	-	-	No
CANADÁ	No	-	-	No
CHILE	No	-	-	No
ESTADOS UNIDOS	No	-	-	No
ESTADOS AELC	No	-	-	No
EL SALVADOR	Si	Si	No	Si
GUATEMALA	Si	Si	No	Si
HONDURAS	No	-	-	No
MEXICO	Si	Si	No	Si
UNION EUROPEA	No	-	-	No
COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES	Si	Si	No	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 incursos 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	18/10/2016		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	18/10/2016	31/10/2016	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: 21/10/2016	2do aviso: 26/10/2016	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	18/10/2016	01/11/2016	Art. 8 Ley 1150 de 2007
5	Publicación de las respuestas a observaciones presentadas al proyecto pliego de condiciones	02/11/2016		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	03/11/2016		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	03/11/2016		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.	03/11/2016	09/11/2016 hasta las	Numeral 5, artículo 30 Ley 80 de 1993



PASO	ACTIVIDAD	DESDE	HASTA	OBSERVACIONES
			04:00:00 p.m.	
9	Audiencia de revisión de asignación de riesgos previsible y audiencia de aclaración de pliego condiciones (a solicitud)	04/11/2016	Sala Pat ubicado en el tercer piso de la CVC Hora: 10:00:00 a.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	09/11/2016	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	10/11/2016	17/11/2016	Num 8, art. 30, Ley 80 de 1993
13	Publicación del informe de verificación y evaluación de propuestas. http://www.colombiacompra.gov.co/secop	18/11/2016	24/11/2016	Art. 2.2.1.1.1.7.1. Decreto 1082 de 2015
14	Recepción de observaciones al informe de verificación y evaluación de propuestas. oti@cvc.gov.co	18/11/2016	24/11/2016 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	25/11/2016		
16	Aprobación junta asesora de contrataciones	28/11/2016 Hora :09:00:00 a.m.		
17	Audiencia de adjudicación	28/11/2016	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.



PASO	ACTIVIDAD	DESDE	HASTA	OBSERVACIONES
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.

Publicado a los 26 días del mes de octubre de 2016

Nota: El numeral 9° del artículo 24 de la Ley 80 de 1993, establece: “Los avisos de cualquier clase a través de los cuales se informe o anuncie la celebración o ejecución de contratos por parte de las entidades estatales, no podrán incluir referencia alguna al nombre o cargo de ningún servidor público”.