

R3DkODE-39

R4D1C4D0

SONDEO DE MERCADO

La Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH está adelantando el presente sondeo de mercado, con el fin de realizar el análisis económico y financiero que soportarán la determinación del presupuesto oficial de un posible proceso de selección contractual, si su Empresa se encuentra interesada en participar le agradecemos remitir la información solicitada, bajo los parámetros establecidos a continuación.

NOTA: La Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, aclara que ni el envío de esta comunicación ni la respuesta a la misma generan compromiso u obligación de contratar, habida cuenta que no se está formulando invitación para participar en un concurso o proceso selectivo, sino, se reitera, se está realizando un sondeo de mercado del que eventualmente se puede derivar un proceso de selección para la elaboración de un contrato que permita ejecutar el proyecto

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:	<p>En la actualidad la ANH requiere la implementación de las mejores prácticas de gestión de TI basado en los procesos de ITIL, así como la implementación y parametrización de la herramienta tecnológica que apoye la gestión de Tecnologías de la Información (Software de Mesa de Servicios)</p> <p>La Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, cuenta para la gestión de servicios de la OTI en su mesa de servicio con una herramienta llamada Aranda, licenciada de la siguiente manera:</p>	
	LICENCIAMIENTO	Cantidad
	SERVICE MANAGEMENT (7 Procesos ITIL: RF,IM,KM,SLM,SC,CMDB)	
	Aranda Service Desk - Consola Nombrada.	2
	Aranda Service Desk - Consola Concurrente.	8
	(7 Procesos ITIL: RF,IM,KM,SLM,SC,CMDB)	
	Aranda CMDB Enterprise 2,000 CI's, 2 consolas	1
SERVICE MANAGEMENT		

	Aranda Asset Management																							
	Tres (3) consolas de administración, Query Mgr, CMDB Std	350																						
	ADD ON																							
	Actualización Aranda Dashboard	1																						
	<p>Sin embargo, se encuentra sin soporte de mantenimiento y actualización, razón por la cual no está en su última versión y no está en operación.</p> <p>Así las cosas, se hace necesario la contratación del diseño e implementación de los procesos de ITIL definidos en los Aspectos Técnicos de este documento, así como la renovación del licenciamiento actual.</p>																							
OBJETO A CONTRATAR:	Contratar la renovación del licenciamiento de software para Mesa de Servicios, así como la Implementación de las buenas prácticas de ITIL																							
IDENTIFICACION DEL CONTRATO A CELEBRAR:	Compraventa																							
CÓDIGO UNSPSC (The United Nations Standard Products and Services Code® - UNSPSC, Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas), correspondiente al bien, obra o servicios a contratar:	Con arreglo a los artículos 2.2.1.1.5.1. al 2.2.1.1.5.7. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, los Proponentes Individuales deben encontrarse inscritos, clasificados y calificados en el Registro Único de Proponentes – RUP de la Cámara de Comercio de su domicilio principal, en alguno (s) o en todos de los siguientes Códigos Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC):																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>SEGMENTO</th> <th>FAMILIA</th> <th>CLASE</th> <th>PRODUCTO</th> <th>NOMBRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>43</td> <td>23</td> <td>15</td> <td>00</td> <td>Software funcional específico de la empresa</td> </tr> <tr> <td>43</td> <td>23</td> <td>15</td> <td>01</td> <td>Software de Mesa de Ayuda o Centro de llamadas (call center)</td> </tr> <tr> <td>81</td> <td>11</td> <td>18</td> <td>00</td> <td>Servicios de Sistemas y Administración de componentes de sistemas</td> </tr> </tbody> </table>				SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	NOMBRE	43	23	15	00	Software funcional específico de la empresa	43	23	15	01	Software de Mesa de Ayuda o Centro de llamadas (call center)	81	11	18	00	Servicios de Sistemas y Administración de componentes de sistemas
	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	NOMBRE																			
	43	23	15	00	Software funcional específico de la empresa																			
43	23	15	01	Software de Mesa de Ayuda o Centro de llamadas (call center)																				
81	11	18	00	Servicios de Sistemas y Administración de componentes de sistemas																				
En el caso de propuestas presentadas por consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura, cada uno de los integrantes debe																								

	encontrarse inscrito, clasificado y calificado en por lo menos uno de los Códigos anteriormente establecidos.
ASPECTOS TÉCNICOS:	Ver Anexo 1 – Especificaciones Técnicas.
LUGAR DE EJECUCIÓN:	El lugar de ejecución es la Avenida Calle 26 No 59-65 Piso 1, 2, 3 y 4 en la Ciudad de Bogotá.
PROPUESTA ECONÓMICA:	Ver Anexo 2(Propuesta económica) NO MODIFICAR POR FAVOR y enviar en el formato de Excel Adjunto (Formato de Cotización)

ENTREGA DE INFORMACIÓN DEL SONDEO DE MERCADO: Las firmas invitadas deberán entregar la información solicitada en el presente sondeo de mercado al correo electrónico: jorge.castillo@anh.gov.co antes del día **14 de septiembre de 2016**.

ANEXO 1 – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Definición e implementación de los procesos de acuerdo a las buenas prácticas ITIL.

El Oferente debe definir e implementar de acuerdo a las mejores recomendaciones de ITIL los procesos de:

- Gestión del Catálogo de Servicios.
- Gestión de Niveles de Servicios.
- Gestión de Cambios.
- Gestión de Configuración y activos.
- Gestión de Conocimiento.
- Gestión de Incidentes.
- Gestión de Peticiones de Servicios.
- Gestión de Problemas.

Dentro de los entregables por proceso de gestión está:

- Procedimientos
- Flujos de trabajo.
- Matriz RACI
- Formatos
- Procedimientos.
- Memorias de elaboración.
- Manuales de uso

Los procesos deben quedar parametrizados en la herramienta de Software de gestión de Mesa de Servicios.

2. Especificaciones Técnicas de Software de Gestión de Mesa de Servicios

La ANH actualmente cuenta con un licenciamiento de mesa de ayuda Aranda Software, el cual se encuentra desactualizado y en estado de intolerabilidad; razón por la cual se requiere actualizar los productos existentes y adicionar nuevas licencias para dar cubrimiento a la totalidad de usuarios de la ANH.

A continuación, se relacionan los requerimientos técnicos mínimos necesarios que la herramienta de Mesa de Servicios debe cumplir, para suplir las necesidades de la Oficina de Tecnología de la Información (OTI).

a. Licenciamiento

El oferente deberá entregar a la Agencia Nacional de Hidrocarburos el licenciamiento para solicitado.

El oferente debe garantizar que el licenciamiento sea perpetuo para la entidad y que se cuente con soporte técnico telefónico y web 24 x 7 x 365 (veinticuatro horas diarias, siete días a la semana, los trescientos sesenta y cinco días al año) del licenciamiento entregado a la entidad por tres (3) años.

b. Requerimientos generales del licenciamiento

A continuación, se relacionan las licencias requeridas por la Entidad para la implementación de la Mesa de Servicios bajo ese esquema de licenciamiento Aranda Software. El licenciamiento incluye la adquisición de nuevas licencias y la renovación de las licencias existentes en la ANH.

Descripción	Cantidad
Actualización Aranda Service Desk - Consola Nombrada.	2
(7 Procesos ITIL: RF,IM,KM,SLM,SC,CMDB)	
Soporte tres (3) años 5x8 - ASDK Nombrada	2
Actualización Aranda Service Desk - Consola Concurrente.	11
(7 Procesos ITIL: RF,IM,KM,SLM,SC,CMDB)	
Soporte tres (3) años 5x8 - ASDK Concurrente	
Actualización Aranda CMDB Enterprise 2,000 Cl's, 2 consolas	1
Soporte tres (3) años 5x8 - Aranda CMDB Enterprise 2,000 Cl's	1
Actualización Aranda Asset Management	400
Tres (3) consolas de administración, Query Mgr, CMDB Std	
Soporte tres (3) años 5x8 - Aranda Asset Management	
Actualización Aranda Dashboard	1

NOTA: Los servidores requeridos para la solución, serán suministrados por la entidad, de su entorno de máquinas virtuales, por lo que el software deberá ser compatible con los hipervisores VMWARE como OracleVM.

3. Implementación y configuración de herramienta de Mesa de Servicio y Gestión de Equipos.

El Oferente deberá instalar y configurar la herramienta de gestión de mesa de servicios en los servidores de la ANH, asegurado el cumplimiento de las especificaciones técnicas, descritas en el presente documento, para esto debe informar los requerimientos técnico necesario para que el software funciones, de acuerdo a las recomendaciones del proveedor.

4. Niveles de Servicio

Disponer de un modelo de servicio 5*8, es decir, 5 días a la semana, para dar asesoría que permita la solución de fallas técnicas o mejora en el desempeño de la solución. Este modelo de prestación de servicios incluye prestar el soporte en las diferentes actividades requeridas por la ANH.

5. Mantenimientos Preventivos y Correctivos

Durante el periodo de 1 año, contados a partir de la firma de acta de inicio del contrato, el servicio de mantenimiento preventivo deberá incluir como mínimo dos (2) visitas al año, con actualizaciones.

Los mantenimientos correctivos, se ejecutarán a necesidad de la Agencia ANH, sin que esto signifique costos adicionales para la Entidad.

6. Certificaciones

El proponente debe presentar certificación escrita directamente expedida por el fabricante donde conste que es distribuidor autorizado para comercializar, instalar, configurar y brindar soporte para la herramienta. Dicha certificación debe estar dirigida a nombre de la Agencia Nacional de Hidrocarburos con fecha de expedición no superior a treinta días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso.

En el caso de proponentes plurales, cada uno de sus integrantes deberán ostentar la calidad de distribuidor autorizado por el fabricante.

7. Personal

Para la ejecución del presente contrato, la ANH requiere que el contratista disponga de un grupo de trabajo idóneo, el cual se encargará de instalar, configurar y poner a punto la solución. Para ello, deberá disponer de un equipo compuesto como mínimo por dos (2) ingenieros y un técnico con los siguientes perfiles:

a. Director de Proyecto

Deberá ser Ingeniero de Sistemas o Electrónico, con experiencia profesional mínima de quince (15) años los cuales serán contados a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional.

Documentación requerida:

- Hoja de Vida en formato hoja de vida función pública
- Copia de la tarjeta profesional
- Copia del certificado de vigencia de la tarjeta profesional
- Mínimo cinco (5) certificaciones de experiencia como Director de Proyecto, en proyectos de tecnología.

b. Ingeniero de implementación certificado

Deberá ser Ingeniero de Sistemas o Electrónico, con experiencia profesional mínima de ocho (8) años los cuales serán contados a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional.

Documentación requerida:

- Hoja de Vida en formato hoja de vida función pública
- Copia de la tarjeta profesional
- Copia del certificado de vigencia de la tarjeta profesional
- Certificación Aranda Service Desk Expert
- Certificación ITIL Foundation v3 o superior
- Mínimo cinco (5) certificaciones de experiencia en implementación de soluciones Aranda y procesos ITIL.

c. Técnico de implementación certificado

Deberá ser Técnico o Tecnólogo de Sistemas o Electrónica, con experiencia profesional mínima de cinco (5) años los cuales serán contados a partir de la fecha de expedición del Título de Técnico o Tecnólogo.

Documentación requerida:

- Hoja de Vida en formato hoja de vida función pública
- Copia del Diploma de Técnico o Tecnólogo obtenido
- Certificación Aranda
- Mínimo tres (3) certificaciones de experiencia en implementación de soluciones Aranda.

Nota: Para todos los perfiles, se debe certificar la experiencia y títulos académicos.

ANEXO 2– PROPUESTA ECONÓMICA.

Ítem	Descripción	Cantidad	Consto Unitario	Costo Total
1	Licencia Aranda Service Desk - Consola Nombrada.	2	COP -	COP -
2	Soporte tres (3) años 5x8 - ASDK Nombrada	2	COP -	COP -
3	Licencia Aranda Service Desk - Consola Concurrente.	11	COP -	COP -
4	Soporte tres (3) años 5x8 - ASDK Concurrente	11	COP -	COP -
5	Licencia Aranda CMDB Enterprise 2,000 CI's, 2 consolas	1	COP -	COP -
6	Soporte tres (3) años 5x8 - Aranda CMDB Enterprise 2,000 CI's	1	COP -	COP -
7	Licencia Aranda Asset Management	400	COP -	COP -
8	Soporte tres (3) años 5x8 - Aranda Asset Management	400	COP -	COP -
9	Licencia Aranda Dashboard	1	COP -	COP -
10	Parametrización de Software de mesa de Servicios	1	COP -	COP -
11	Implementación de proceso de ITIL	1	COP -	COP -

Total:	COP -
IVA:	COP -
Total + IVA:	COP -

Nota: no modificar por favor y enviar en el formato de Excel Adjunto (Formato de Cotización)