

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:	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)	
	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:	
	LICENCIAMIENTO	Cantidad
	SERVICE MANAGEMENT (7 Procesos ITIL: RF,IM,KM,SLM,SC,CMDB)	
	Aranda Service Desk - Consola Nombrada.	2
	Aranda Service Desk - Consola Concurrente. (7 Procesos ITIL: RF,IM,KM,SLM,SC,CMDB)	8
Aranda CMDB Enterprise 2,000 Cl's, 2 consolas	1	

SERVICE MANAGEMENT																
	Aranda Asset Management															
	Tres (3) consolas de administración, Query Mgr, CMDB Std															
	ADD ON															
	Actualización Aranda Dashboard															
	350															
	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 o la implementación de un nuevos software para la gestión de mesa de servicios.</p>															
OBJETO A CONTRATAR:	Adquirir el licenciamiento de software para Mesa de Servicios e 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:	<p>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):</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>SEGMENTO</th> <th>FAMILIA</th> <th>CLASE</th> <th>PRODUCTO</th> <th>NOMBRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">43</td> <td style="text-align: center;">23</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">01</td> <td>Software de Mesa de Ayuda o Centro de llamadas (call center)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">81</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">18</td> <td style="text-align: center;">00</td> <td>Servicios de Sistemas y Administración</td> </tr> </tbody> </table>	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	NOMBRE	43	23	15	01	Software de Mesa de Ayuda o Centro de llamadas (call center)	81	11	18	00	Servicios de Sistemas y Administración
SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	NOMBRE												
43	23	15	01	Software de Mesa de Ayuda o Centro de llamadas (call center)												
81	11	18	00	Servicios de Sistemas y Administración												

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="461 306 667 380"></td> <td data-bbox="667 306 808 380"></td> <td data-bbox="808 306 933 380"></td> <td data-bbox="933 306 1127 380"></td> <td data-bbox="1127 306 1385 380">de componentes de sistemas</td> </tr> </table>					de componentes de sistemas
				de componentes de sistemas		
<p>ASPECTOS TÉCNICOS:</p>	<p>En el caso de propuestas presentadas por consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura, <u>cada uno de los integrantes debe encontrarse inscrito, clasificado y calificado en por lo menos uno de los Códigos anteriormente establecidos.</u></p> <p>Los aspectos mínimos a cumplir son:</p> <p>1. Definición e implementación de los procesos de acuerdo a las buenas prácticas ITIL.</p> <p>El proponente debe definir e implementar de acuerdo a las mejores recomendaciones de ITIL los procesos de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión del Catálogo de Servicios. 2. Gestión de Niveles de Servicios. 3. Gestión de Cambios. 4. Gestión de Configuración y activos. 5. Gestión de Conocimiento. 6. Gestión de Incidentes. 7. Gestión de Peticiones de Servicios. 8. Gestión de Problemas. <p>2. Especificaciones Técnicas de Software de Gestión de Mesa de Servicios</p> <p>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).</p> <p>a. Certificación Pink Verify</p> <p>El Software de mesa de servicios debe estar certificado mínimo en 12 procesos de ITIL por Pink Verify</p>					

b. Licenciamiento

El oferente deberá proponer un esquema de licenciamiento teniendo cuenta que en la actualidad la ANH requiere gestionar los servicios así

- 10 Licencias para usuarios concurrentes (Analistas de Mesa de Servicios)
- 1 Licencia nombrada (Administrador)
- 550 Usuarios finales.
- CMDB para hasta 2.000 Elementos de Configuración
- Gestión de Activos de 350 equipos.

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.

c. Requerimientos generales

REQUERIMIENTO
El fabricante del Software debe ser certificado en ISO 9000 (Anexar Certificación)
Manejar requerimientos, incidentes, problemas y cambios en un mismo modulo. Con esta facilidad se podrán crear, editar, modificar, asignar, enlutar, cerrar, ordenar compras o servicios y generar conocimiento sobre cada uno de estos tipos de casos.
La Mesa de Servicios debe permitir que el usuario final pueda crear, monitorear y cerrar sus propios requerimientos.
Los usuarios del sistema deben poder crear solicitudes (tickets), consultar su estado y actualizar sus datos vía web
Debe ofrecer mecanismos de depuración automáticas a archivos históricos de requerimientos antiguos
Se debe poder configurar la categorización de casos con posibilidad de subniveles ilimitados para poder modelar procesos complejos. A cada nivel o subnivel se le debe poder asociar un Service Leve Agreement (SLA).

	Definir acuerdos de niveles de servicio por tipo de caso de modo tal que se puedan generar alarmas o escalamiento antes de que se agote el tiempo de resolución del incidente, problema o cambio
	Debe contar con una base de datos de conocimientos, la cual debe poder ser actualizada por el personal técnico.
	La base de datos de conocimiento debe poder ser utilizada por los usuarios finales o por personal técnico, mediante distintas interfaces.
	Permitir la definición de datos adicionales por tipo de caso y definición de nuevos estados
	La solución debe permitir hacer categorización de los documentos de conocimiento
	Debe contar con un servicio de encuestas de satisfacción de los usuarios finales, el cual puede ser automatizado según sea la necesidad por parte de la Entidad. El software también debe ofrecer servicio de tabulación y estadísticas para estas encuestas
	Definir múltiples organizaciones o compañías sobre la misma base de datos de modo que se puedan manejar varias mesas de ayuda sobre el mismo sistema con categorizaciones.
	Permitir elaborar diversos tipos de reportes (gráficos y estadísticos), los cuales pueden ser personalizados según las necesidades de la Entidad.
	Llevar un control histórico de actividades realizadas por el personal técnico en cada uno de los casos atendidos
	Ofrecer una consola Web para los agentes, especialistas, supervisores y administradores de modo tal que puedan tener movilidad alrededor de la organización
	La herramienta deberá permitir hacer notificaciones y escalamientos automáticos.
	Permitir la consulta de la relación de casos en los que ha estado involucrado un activo
	El software debe tener capacidad de emisión de mensajes, alarmas, alertas, mínimo visuales que permitan generar recordatorios de eventos a controlar
	La herramienta debe manejar el esquema de autenticación mixta (usuarios propios de la herramienta / usuarios Windows integración LDAP), para todos los módulos que la componen

	La herramienta debe permitir configurar que datos son obligatorios para la creación de un nuevo usuario final en el sistema
	La herramienta debe poseer plantillas de correo configurables para él envío de las notificaciones vía mail
	La herramienta debe tener la opción de campos configurables de Usuarios.
	La herramienta debe permitir la asignación automática de casos según la categoría del caso seleccionada por el usuario y su ubicación física
	La herramienta debe poseer una interfaz WEB para que los usuarios finales reporten sus solicitudes, adicionalmente que puedan verificar el status de sus casos, adicionar comentarios, adjuntar archivos
	La herramienta debe permitir adjuntar archivos a los casos
	La herramienta debe permitir crear formularios para el reporte de casos de los usuarios finales por la Web de forma tal que se definan campos obligatorios que sean necesarios según el tipo de solicitud
	La herramienta debe permitir publicar mensajes en forma de anuncios, que permitan comunicarle al usuario final caídas en sistemas críticos, entre otros.
	La herramienta debe ofrecer una encuesta de satisfacción realizada a los usuarios finales la cual debe ser vía WEB para evaluar la calidad del servicio
	Durante el registro de incidentes debe ser claro si el cliente es un 'usuario clave', con la facilidad de alertar a miembros de rango superior del personal de que un usuario clave ha registrado una llamada (vía e-mail o SMS).
	El sistema debe permitir la definición de roles, o perfiles los cuales se deben poder asignar a todo un grupo de especialistas o un especialista específico
	El sistema debe contar con logs de auditoria en donde se evidencie todo el ciclo de vida del incidente.
	El sistema debe permitir incluir notas de seguimiento de todas las actividades que se han realizado como parte del servicio prestado
	El sistema debe permitir reasignar los requerimientos de los analistas a otros analistas en cualquier momento del ciclo de vida del requerimiento y sin necesidad de cerrarlo o generar uno nuevo.

	El flujo de trabajo debe ofrecer la posibilidad de ejecutar tareas secuenciales, en paralelo, condicionales, etc.
	Control de acceso a nivel funcional
	Acceso protegido por medio de passwords o integración con directorios LDAP
	Debe permitir una longitud mínima de password para la herramienta.
	Debe prevenir el reuso de passwords para la herramienta.
	Debe soportar encriptación de passwords usados por la herramienta
	Debe permitir inhabilitar una cuenta después de cierto número de intentos de ingreso no exitosos a herramienta.
	Debe proveer la facilidad para resetear o cambiar passwords dentro de la herramienta
	Debe proveer un mecanismo para la carga de datos en batch, preservando la integridad de los mismos y permitiendo rollbacks consistentes
	La solución debe ofrecer un módulo adicional del mismo fabricante, de Catálogo de Servicios que permita la apertura automática de órdenes de cambios desde el catalogo.
	La solución debe traer incorporado un motor gráfico para diseño de workflow con lógica avanzada (AND; OR, XOR, paralelismo)
	La solución debe ofrecer integración natural con un módulo para el auto reseteo de passwords por parte de los usuarios finales y que sea del mismo fabricante
	La solución debe ofrecer una funcionalidad grafica para el Análisis del Impacto que tendrá un cambio.
	Debe automáticamente cerrar todos los Incidentes / Llamadas con la misma causa-problema, aun cuando sean reportados por diferentes usuarios, si un Incidente se cierra
	La solución deberá soportar diversos sabores de sistemas operativos para su instalación: Windows, Red Hat Linux, SUSE Linux, Solaris, HP-UX y AIX.
La solución debe permitir asignar múltiples roles a un usuario. Cada rol debe permitir presentar pantallas diferentes, de acuerdo a la información que necesite visualizar.	
Se debe contar con un módulo de control de acceso que permita:	

- * Tener mecanismos de autoprotección que eviten la des habilitación indebida del sistema de control de acceso del servidor de monitoreo aun cuando un usuario privilegiado quiera deshabilitar la solución.
- * Registrar todos los sucesos y guardar la historia de los accesos incluyendo de los usuarios administradores
- * Proveer un conjunto de reglas de control de acceso pre armadas para el sistema operativo y entorno de base de datos que permita rápidamente implementar la separación de roles para distintos tipos de administradores (administradores del sistema, administradores de la seguridad, operadores y auditores de seguridad)
- * Poder restringir el acceso a recursos de sistema, aun cuando los usuarios tengan autoridad de 'root', es decir debe tener la capacidad de controlar el acceso a recursos al usuario 'root' como un usuario normal.

d. Administración de Incidentes

REQUERIMIENTO
La solución debe administrar incidentes a través de un proceso propio para este objetivo
Permitir la categorización de incidentes
Interfaz web para el usuario final (cliente)
Interfaz web para el analista
Permitir la configuración de alertas por alteraciones en el contenido de incidentes
Permitir el equilibrio de las cargas de trabajo de los analistas de forma automatizada
Permitir que el usuario final utilice un corrector ortográfico en la apertura de incidentes
Permitir que el usuario final o los analistas adjunten links al documento en el incidente
Permitir que el usuario final o los analistas adjunten documentos completos al incidente
Permitir la priorización de los incidentes
Permitir que los incidentes sean dirigidos a grupos específicos dependiendo de su categoría
Ofrecer una interfaz web para que los usuarios finales puedan abrir los incidentes sin la intervención de un analista
Relacionar los incidentes con otros incidentes, problemas, cambios o solicitudes

	Permitir la apertura de incidentes a través de e-mail, archivos, texto y servicios web para la integración con otras soluciones
	Permitir que los incidentes puedan ser asociados a los ítems de configuración registrados en la CMDB
	Brindar funcionalidad de búsqueda de incidentes similares en la apertura de un nuevo incidente
	Permitir la generación de problemas y solicitudes de cambios a partir de un incidente
	Permitir la creación de incidentes a partir de modelos predefinidos
	Permitir el cierre de todos los incidentes relacionados a un incidente principal
	Proveer actividades pre formateadas para la actualización de incidentes sin la necesidad de editar el registro completo. Las actividades deben incluir actualización de estado, inclusión de comentarios, transferencia de incidentes, registro de llamadas al usuario y notificación a los involucrados.
	Posibilitar el registro de las soluciones de los incidentes y la generación de documentos de conocimiento a partir de estos registros
	Monitorear y emitir reportes sobre los incidentes
	e. Administración de Problemas
REQUERIMIENTO	
La solución debe administras problemas a través de un proceso propio para este objetivo	
Permitir la categorización de problemas	
Interfaz web para el analista	
Permitir la configuración de alertas por alteraciones en el contenido de problemas	
Permitir el equilibrio de las cargas de trabajo de los analistas de forma automatizada	
Permitir la detección proactiva de problemas a través del uso de técnicas de análisis de tendencias	
Permitir que el analista adjunte links al documento en el problema	
Permitir que el analista adjunte documentos completos al problema	
Permitir la priorización de los problemas	
Permitir que los problemas sean dirigidos a grupos específicos dependiendo de su categoría	
Relacionar los problemas con otros incidentes, problemas, cambios o solicitudes	

	Permitir la apertura de problemas a través de e-mail, archivos, texto y servicios web para la integración con otras soluciones
	Permitir que los problemas puedan ser asociados a los ítems de configuración registrados en la CMDB
	Brindar una funcionalidad de búsqueda de problemas similares en la apertura de un nuevo problema
	Permitir la generación de solicitudes de cambios a partir de un problema
	Posibilitar el registro de las soluciones de los problemas y la generación de documentos de conocimiento a partir de estos registros
	Permitir la creación de problemas a partir de modelos predefinidos
	Permitir el cierre de todos los incidentes relacionados a un problema principal
	Proveer actividades pre formateadas para la actualización de problemas sin la necesidad de editar el registro completo. Las actividades deben incluir actualización de estado, inclusión de comentarios, transferencia de problemas, documentación de la solución, registro de llamadas al usuario y notificación a los involucrados.
	Monitorear y emitir reportes sobre los problemas
	f. Administración de Cambios
REQUERIMIENTO	
La solución debe administrar cambios a través de un proceso propio para este objetivo	
Permitir la evaluación de impactos, costos, beneficios y riesgos de los cambios	
Permitir la categorización de las solicitudes de cambios	
Interfaz web para el analista	
Permitir la configuración de alertas por alteraciones en el contenido de las solicitudes de cambios	
Permitir la creación de un flujo de aprobaciones para los cambios	
Permitir la administración de las actividades de implementación de cambios	
Monitorear y emitir reportes sobre la implementación de los cambios	
Permitir la revisión y cierre de los procesos de cambios	
Brindar un cronograma de visualización para facilitar la planificación de los cambios	

	Permitir la exportación del cronograma de cambios para otras herramientas como MS-Outlook (formato iCal)
	Permitir que el analista adjunte links al documento en la solicitud de cambios
	Permitir que el analista adjunte documentos completos a la solicitud del cambio
	Permitir la priorización de las solicitudes de cambios
	Permitir que los cambios sean dirigidos a grupos específicos dependiendo de su categoría
	Relacionar las solicitudes de cambios con otros incidentes, problemas, cambios o solicitudes
	Permitir la apertura de solicitudes de cambios a través de e-mail, archivos, texto y servicios web para la integración con otras soluciones
	Permitir que las solicitudes de cambios puedan ser asociadas a los ítems de configuración registrados en la CMDB
	Permitir la creación de listas de actividades a ser ejecutadas en el registro de una solicitud de cambio
	Brindar la herramienta de flujo de trabajo para flujos de cambios complejos que involucran integraciones con otras soluciones
	Permitir que los analistas incluyan tareas dinámicamente en las listas de actividades de una solicitud de cambios en proceso
	Permitir la creación nativa de incidentes a partir de una solicitud de cambio
	Permitir la creación de solicitudes de cambios a partir de modelos predefinidos
	Permitir el cierre de todas las solicitudes de cambio relacionadas a una solicitud de cambio principal
	Proveer actividades pre formateadas para la actualización de solicitudes de cambio sin la necesidad de editar el registro completo. Las actividades deben incluir actualización de estado, inclusión de comentarios, transferencia de solicitudes de cambio, registro de llamadas al usuario, alteración en el cronograma de planificación y notificación a los involucrados
g. Administración de Solicitudes.	
REQUERIMIENTO	
La solución debe administrar solicitudes a través de un proceso propio para este objetivo	
Permitir la categorización de solicitudes	
Interfaz web para el usuario final (cliente)	

	Interfaz web para el analista
	Permitir la configuración de alertas por alteraciones en el contenido de las solicitudes
	Permitir que el usuario final utilice un corrector ortográfico en la apertura de solicitudes
	Permitir que el usuario final o el analista adjunte links al documento en la solicitud
	Permitir que el usuario final o el analista adjunte documentos completos a la solicitud
	Permitir la priorización de las solicitudes
	Permitir que las solicitudes sean dirigidas a grupos específicos dependiendo de su categoría
	Ofrecer una interfaz web para que los usuarios finales puedan registrar las solicitudes sin la intervención de un analista
	Relacionar las solicitudes con otros incidentes, problemas, cambios o solicitudes
	Permitir la apertura de solicitudes a través de e-mail, archivos, texto y servicios web para la integración con otras soluciones
	Permitir que las solicitudes puedan ser asociadas a los ítems de configuración registrados en la CMDB
	Brindar una funcionalidad de búsqueda de solicitudes similares en la apertura de una nueva solicitud
	Permitir la creación de incidentes y cambios a partir de una solicitud
	Permitir la creación de solicitudes a partir de modelos predefinidos
	Proveer actividades pre formateadas para la actualización de solicitudes sin la necesidad de editar el registro completo. Las actividades deben incluir actualización de estado, inclusión de comentarios, transferencia de problemas, documentación de la solución, registro de llamadas al usuario y notificación a los involucrados
	Posibilitar el registro de las soluciones de las solicitudes y la generación de documentos de conocimiento a partir de estos registros
	Monitorear y emitir reportes sobre las solicitudes
h. Administración de Configuraciones	
REQUERIMIENTO	
Interfaz web para el analista.	
Permitir el registro de los ítems de configuración y sus atributos	

	Permitir el mantenimiento de diferentes atributos para diferentes tipos de ítems de configuración
	Brindar tipos de ítems de configuración predefinidos para facilitar la implementación de la solución
	Brindar tipos de relaciones predefinidas para facilitar la implementación de la solución
	Permitir la creación de diferentes tipos de relaciones para una mejor comprensión de las conexiones (Ex.: Conectar, Acceder a datos, Administrar, Realizar backup, etc...)
	Permitir el acceso a datos federados en múltiples bases externas, manteniendo solamente la información prioritaria en la CMDB
	Poseer una interfaz gráfica para demostrar la relación entre los ítems de configuración
	Permitir por lo menos cinco niveles de relaciones en la exhibición gráfica
	Permitir la visualización sólo de los ítems afectados por un ítem de configuración (análisis del impacto)
	Permitir la visualización sólo de los ítems que afectan a un ítem de configuración (análisis de la causa raíz)
	Filtrar los tipos de ítems de configuración a visualizar (por ej., visualizar sólo los ítems de configuración del tipo Servicio o SLA)
	Permitir la selección de 2 ítems de configuración para la visualización del camino completo entre estos dos ítems
	Permitir la búsqueda de ítems de configuración directamente en la interfaz de visualización de relaciones
	Poseer la funcionalidad de mostrar/esconder los ítems de configuración en exhibición
	Permitir el control de zoom para facilitar la visualización de los ítems de configuración
	Permitir la alteración del número de niveles jerárquicos a ser visualizados dinámicamente
	Permitir que la visualización sea guardada en un modelo para futuras consultas
	Brindar la funcionalidad de búsqueda gráfica para facilitar la localización de informaciones
	Permitir la creación de un ítem de configuración directamente en la interfaz gráfica de visualización
	Permitir la creación de relaciones directamente en la interfaz gráfica de visualización
	Mostrar el estado del ítem de configuración en la interfaz gráfica (ej.: activo, no disponible, en mantenimiento...)

	Permitir la inversión de la jerarquía para facilitar la visualización de algunos ítems de configuración
	Permitir la creación de nuevos filtros definidos por el usuario para facilitar la visualización de las relaciones entre los ítems de configuración
	Permitir la realización de una llamada a los repositorios de datos de administración para obtener datos federados a partir de la interfaz gráfica de relaciones
	Permitir la búsqueda de ítems de configuración por estado operativo (Normal, Detenido, Advertencia, etc...)
	Permitir la búsqueda de ítems de configuración por estado administrativo (Normal, En inventario, Alquilado, En mantenimiento, etc...)
	Permitir la búsqueda de ítems de configuración por prioridad
	Clasificar ítems de configuración que sufrieron cambios en el último día, semana o mes
	Visualizar fácilmente cuántos incidentes, problemas, solicitudes y pedidos de cambios están relacionados al ítem de configuración
	Visualizar las relaciones en formato de lista
	Ejecutar el control de versiones de los ítems de configuración de forma automática
	Exportar e imprimir las diferencias entre versiones del ítem de configuración
	Permitir la creación de “referencias” a partir de versiones del ítem de configuración
	Permitir la asociación de SLA a ítems de configuración para contabilizar el tiempo de atención a estos ítems
	Permitir la importación de ítems de configuración y sus relaciones a partir de archivos XML
	Permitir la importación de ítems de configuración y sus relaciones a partir de planillas MS-Excel
	Permitir la importación nativa de ítems de configuración a partir de herramientas de inventario de activos
	Poseer mecanismos de reconciliación de ítems de configuración para evitar la duplicación de ítems durante la importación
	Permitir la apertura de incidentes relacionados a ítems de configuración de la CMDB o a activos no administrados por la CMDB
	Permitir la importación de datos a la CMDB desde formatos en Excel
	Posee un sistema que facilita el control y auditoria de la configuración para ayudar a prevenir cambios no autorizados y/o

ejecutados incorrectamente y asegurar que los cambios solo sean realizados por los usuarios autorizados.

Soporta cargas de datos de CIs y relaciones desde archivos CSV, tablas de base de datos JDBC-ODBC-compliant y hojas de cálculo de Microsoft® Excel en formato XLS and XLSX.

Permite la configuración de timeout para la generación de un gráfico de CIs y relaciones en el visualizador gráfico

i. Administración de la Base de Conocimiento

REQUERIMIENTO
Interfaz web para analista y usuarios
Permitir la búsqueda en idioma nativo
Brindar resultados de búsquedas en la base de conocimiento que incluyan la relevancia del documento a través de la puntuación y la calificación del documento realizada por usuarios y analistas
Permitir que el analista visualice si el usuario final buscó en la base de conocimientos durante la apertura de un incidente o solicitud
La solución deberá permitir que siempre sea solicitada la búsqueda en la base de conocimiento para el usuario final antes de la apertura de un incidente o solicitud
Permitir la creación de un número infinito de categorías para publicación de documentos
Posibilitar la creación del documento a través de un modelo estándar
Permitir la selección de los campos de búsqueda como título, resumen del documento, problema o solución encontrada
Permitir la inserción de figuras y links en los documentos de la base de conocimiento
Permitir la creación de solicitudes o incidentes a partir de un documento de la base de conocimiento
Permitir la suscripción del usuario o analista al documento de la base de conocimiento, garantizando que sean notificadas las alteraciones futuras
Asociar siempre al registro del incidente o problema el link para el documento de conocimiento utilizado
Controlar el proceso de aprobación de un documento, antes de que el mismo sea publicado en la base de conocimiento
Informar cuántos incidentes, problemas o solicitudes están relacionados a cada documento de conocimiento

	Evaluar la calidad de los documentos de la base a través de búsquedas con el usuario final o analista
	Indexar la base de conocimiento para permitir búsquedas por palabras clave
	Permitir a los usuarios y analistas enviar comentarios sobre el documento de conocimiento
	Disponer dinámicamente los documentos más relevantes de la base de conocimiento en el portal del Service Desk, permitiendo el acceso rápido de los usuarios y analistas
	Permitir el registro de palabras y símbolos que deben ser ignorados en las búsquedas (ej.: “y”, “la”, “o”, “siempre”, “ya”, “todo”, entre otras)
	Permitir el registro de palabras gemelas para la búsqueda (ej.: “Desktop” = “Computadora”, “empleado” = “usuario”, “HD” = “Disco rígido”, entre otras)
	Brindar un mecanismo de importación de conocimiento para la base
	Permitir la utilización del corrector ortográfico en español en la creación de documentos de conocimiento
	Configurar el control de acceso para escritura y/o lectura del documento según el perfil del usuario
	Controlar el acceso y la escritura de documentos según el perfil de usuarios
	Poseer un cronograma de administración de documentos para facilitar la administración y planificación de las publicaciones en la base de conocimiento
	Permitir que el cronograma de administración de documentos pueda ser exportado para otras herramientas como MS-Outlook (formato iCal)
	Permitir la extensión de las búsquedas a repositorios externos
	Brindar la funcionalidad “Quiso decir” para facilitar la búsqueda de usuarios en el caso de palabras escritas incorrectamente
	Permitir la implementación de foros para distribuir el conocimiento
	Permitir que los documentos más utilizados sean dispuestos automáticamente en la interfaz de los usuarios finales
	Implementar el control de versiones de documentos de la base de conocimiento de forma automática
	Monitorear y generar reportes sobre los documentos de la base de conocimiento

j. Administración de Acuerdos de Niveles de Servicio

REQUERIMIENTO

Permitir que el SLA tenga en cuenta el huso horario de cada usuario final para que sean calculados correctamente

Permitir el registro de los costos de las violaciones para cada SLA

Permitir la configuración de varias advertencias con diferentes acciones ejecutadas automáticamente dentro de un mismo tipo de SLA

Permitir que un mismo ticket tenga más de un SLA monitoreado al mismo tiempo

En el caso de tickets con más de un SLA, cuando ocurra una violación de un SLA, el otro deberá continuar en verificación

Registrar la aparición de cada alerta y de las violaciones ocurridas en la información sobre el incidente, problema, cambio o solicitud a la cual está asociado el SLA

Permitir que los usuarios autorizados puedan alterar los plazos de SLA durante su ejecución

Permitir que los usuarios autorizados puedan cancelar la verificación de un SLA asociado a un incidente, problema, cambio o solicitud

k. Automatización del Soporte

REQUERIMIENTO

Permitir a los técnicos efectuar comparaciones entre el contenido del registro de sus propias computadoras y el contenido del registro de las computadoras de los clientes, capturado automáticamente

Permitir a los técnicos alterar el contenido de archivos de las estaciones de los clientes usuarios, cuando fuese necesario reiniciar el sistema de esas máquinas

Poseer scripts listos y permitir la creación de nuevos scripts, para la automatización de tareas, usando lenguajes comunes de script, como VBScript y JavaScript

Posibilitar la obtención de imágenes de las pantallas de la estación del cliente usuario

Posibilitar el envío de links que dirijan automáticamente al cliente usuario a una URL predefinida que lo ayudará en la resolución de su problema

Ser totalmente transparente al uso de firewall, permitiendo que tanto los técnicos como los clientes usuarios puedan estar por

	detrás de varios o diferentes firewalls y, aun así, comunicarse sin problemas
	Brindar asistencia a entornos externos (Internet) e internos (Intranet/VPN) para automatizar el soporte
	Garantizar que las acciones ejecutadas por los técnicos en las estaciones de los clientes usuarios sean almacenadas en el servidor, en formato de log, lo cual permite rastrear estas acciones cuando sea necesario
	Permitir que el cliente determine el nivel de seguridad, restringiendo el acceso a los técnicos, o que el mismo sea consultado, vía prompt, permitiendo o no que se ejecuten acciones específicas por los técnicos en sus estaciones
	Permitir que todos los niveles de seguridad, así como el nivel de seguridad predeterminado del cliente usuario, puedan ser personalizados a través de una interfaz de administración web
	Garantizar que los datos intercambiados entre el analista y el usuario final sean encriptados
	Almacenar información relacionada al registro de actividades ejecutadas en tickets/llamadas nuevos o preexistentes
	El log de actividades, registrado en las llamadas, debe contener registros de auditoría para cada una de las acciones realizadas por los técnicos en las máquinas de los clientes
	I. Encuestas de Satisfacción
	REQUERIMIENTO
Interfaz web para encuestas de satisfacción	
Almacenar todos los resultados de las encuestas de satisfacción para la generación de reportes	
Permitir la utilización de preguntas en formato “Check-box” para que el usuario tenga múltiples opciones de respuestas	
Permitir la utilización de preguntas en formato “Option Button” para que el usuario pueda seleccionar sólo una respuesta	
Permitir la obligatoriedad de la encuesta	
Permitir el envío de encuestas de forma intermitente (ej.: cada 10 incidentes/solicitudes)	
Permitir el envío de encuestas a un grupo de usuarios y la definición de un plazo para las respuestas	
Permitir la creación de modelos para facilitar la generación de nuevas encuestas	
Permitir la configuración de varias encuestas simultáneas	

- Permitir la configuración de recordatorios para alertar a los usuarios que no respondieron la encuesta
- Permitir la configuración de preguntas obligatorias en las encuestas
- Permitir la incorporación de campos para comentarios finales de los usuarios
- Brindar la funcionalidad para evitar que el mismo usuario responda la encuesta más de una vez

m. Seguridad

REQUERIMIENTO

- Solicitar autenticación del usuario para acceder al sistema
- Brindar la seguridad adecuada para LAN y WAN
- Posibilitar la autenticación de usuarios vía LDAP
- Definir perfiles de usuarios de acuerdo con reglas definidas en el entorno
- Permitir la configuración de particiones de datos para restringir el acceso a informaciones contenidas en la base
- Permitir la configuración de restricciones de acceso de los usuarios a determinados tickets dependiendo de su contenido
- Restringir accesos a formularios según el perfil del usuario
- Controlar el acceso a componentes de la aplicación para objetivos de lectura/escritura de acuerdo con el perfil del usuario
- Poseer carpetas de personalización independientes de las carpetas de instalación de la solución para facilitar la actualización de nuevas versiones
- Permitir el encriptado de los datos utilizando el estándar Federal Information Processing Standards (FIPS) 140-2

n. Reportes y comunicación

REQUERIMIENTO

- Brindar un conjunto predefinido de reportes
- Permitir la visualización gráfica de los datos con soporte para decisiones ejecutivas
- Brindar soporte para SQL como lenguaje para creación de reportes
- Permitir la creación de reportes dinámicos de forma simple (arrastrar y soltar)
- Brindar soporte para la definición de KPI (indicadores de desempeño clave) basados en datos del Service Desk

	Brindar soporte para la creación de filtros y agrupamientos en reportes
	Permitir la publicación de reportes en paneles dentro de la interfaz del Service Desk
	Poseer un portal de reportes para facilitar la consulta de los mismos
	Permitir la personalización del portal de reportes para cada usuario
	Permitir que los reportes sean enviados vía e-mail, FTP y a un servidor de archivos durante su visualización
	Permitir la exportación de los reportes a formatos MS-Excel, PDF, MS-Word, Texto y Crystal Reports
	Generar un cronograma de reportes
	Permitir que el cronograma envíe los reportes generados vía e-mail, FTP y servidor de archivos
	Permitir que el cronograma genere los reportes en formatos MS-Excel, PDF, MS-Word, Texto y Crystal Reports
	Permitir que el cronograma de los reportes haga una impresión de forma automática
	Permitir la estructuración de los reportes en carpetas con control de acceso
	Permitir que el usuario genere reportes o atajos para reportes preexistentes en las carpetas a las cuales tiene acceso
	Permitir que el usuario seleccione reportes para su carpeta de "favoritos"
	o. Infraestructura y conexión con otras herramientas
	REQUERIMIENTO
Permitir la instalación del service desk en entornos HP-UX	
Permitir la instalación del service desk en entornos IBM-AIX	
Permitir la instalación del service desk en entornos Windows	
Permitir la instalación del service desk en entornos Linux	
Permitir la instalación del service desk en entornos Sun Solaris	
Permitir la instalación del service desk en entornos VMware	
Brindar soporte para sistemas operativos en español e inglés.	
Permitir el uso de SQL Server 2005 SP2 o 2008 como repositorio del service desk	
Permitir el uso de Oracle 10g r2 o 11g como repositorio del service desk	
Brindar soporte para la implementación en Web Server Microsoft IIS	

	Brindar soporte para la implementación en Web Server Apache Http Server
	Brindar soporte para la implementación en Web Server Tomcat
	Brindar soporte para IPv6 en el service desk
	Permitir la integración nativa con herramientas de administración de proyectos
	Permitir la integración nativa con herramientas de administración de código fuente de sistemas
	Permitir la integración nativa con soluciones de distribución de software
	Permitir la integración nativa con soluciones de administración de redes y aplicaciones
	Permitir la integración nativa con soluciones de administración de inventarios
	Permitir la integración nativa con soluciones de administración financiera de activos
	Permitir la integración nativa con soluciones para la construcción de la CMDB
	Permitir la integración nativa con soluciones para la automatización del soporte de Help-Desk
	Permitir la integración nativa con herramientas de base de conocimiento
	Permitir la integración con herramientas de catálogo de servicios
	Permitir la integración nativa con herramientas de análisis de niveles de servicio (administración de SLA)
	Permitir la integración con herramientas de seguridad para la automatización del restablecimiento de contraseñas
	Soporta la utilización de Microsoft Internet Explorer, Mozilla y Firefox, Safari y Chrome para el acceso a la interfaz web del Service Desk.
	Permitir el envío de e-mails automatizados a través de SMTP
	Utilizar HTTPS (SSL) en el servidor web del service desk
	Utilizar HTTPS (SSL) en los servicios web del service desk
	Utilizar HTTPS (SSL) solamente en el momento de la autenticación, mejorando el desempeño del servidor del service desk
	Permitir la configuración de Firewall y VPN para acceso al servidor del service desk
	Brindar soporte para migración automática de informaciones a partir de la versión anterior de la solución
	Ofrecer la posibilidad de migrar informaciones de otras herramientas de Service Desk

Brindar soporte para almacenamiento en caché de páginas y formularios para mejor desempeño
Brindar soporte para una arquitectura de múltiples niveles que permita alcanzar un alto nivel de escalabilidad
Disponer de herramientas de flujo de trabajo para manejar procesos complejos con soporte de actividades paralelas
Permitir metodología REST (<i>REpresentational State Transfer</i>) para la integraciones por webservice.

p. Criterios de utilización

REQUERIMIENTO
Permite la creación de tickets desde interfaz PDA en dispositivos móviles, tales como smart phones.
Soporta <i>REST sample mobile interface</i> para permitir el uso de la interfaz en dispositivos móviles, tales como smartphones, para la administración y gestión del Service Desk, con roles de administrador, analista nivel 1 y empleado..
Ofrecer funciones de administración a través de la Web
Brindar soporte de lenguajes de scripts para personalizaciones
Permitir que los analistas creen y utilicen respuestas pre formateadas para agilizar el soporte al usuario
Permitir la navegación de la herramienta a través de perfiles, donde cada usuario visualiza solamente las informaciones pertinentes a su perfil durante la utilización de la solución
Permitir que los usuarios sean parte de varios perfiles que pueden ser cambiados en cualquier momento durante la utilización de la solución
Brindar soporte para JavaScript como lenguaje de personalización
Permitir la comunicación con otras herramientas a través de servicios web
Brindar una interfaz consistente a través de las plataformas compatibles
Brindar flexibilidad para la implementación gradual de las funcionalidades de Service Desk
Ofrecer manual de instalación en español o inglés
Ofrecer manual de administración en español o inglés
Ofrecer manual de servicios web en español o inglés
Ofrecer manual para modificaciones en el sistema en español o inglés

Ofrecer manual de utilización basado en ITIL® en español o inglés
Ofrecer manual de integración con otras herramientas en español o inglés

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 PROPONENTE 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. Personal requerido para la ejecución

a) Gerente de Proyecto.

Ingeniero de sistemas o electrónico, con especialización en gerencia de proyectos o certificación en PMP por el PMI, con una experiencia mínima de 2 años contados a partir de la expedición de la T.P. como gerente de proyectos relacionados con el objeto del presente contrato

b) Consultor Líder Técnico de implementación.

Un ingeniero de sistemas o electrónico o Industrial certificación en ITIL Foundation, con una experiencia mínima de 2 años contados a partir de la expedición de la T.P. en proyectos relacionados con el objeto del presente contrato

c) Consultor de Apoyo.

	<p>Un ingeniero de sistemas o electrónico o Industrial certificación en ITIL Foundation , con una experiencia mínima de 1 año contados a partir de la expedición de la T.P.en proyectos relacionados con el objeto del presente contrato</p> <p>Nota: Para todos los perfiles, se debe certificar la experiencia y títulos académicos.</p>																					
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:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ítem</th> <th>Descripción</th> <th>Costo Unitario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">1</td> <td>Licenciamiento (Software) + Soporte x 3 años</td> <td align="center">COP -</td> </tr> <tr> <td align="center">2</td> <td>Parametrización de Software de mesa de Servicios</td> <td align="center">COP -</td> </tr> <tr> <td align="center">3</td> <td>Implementación de proceso de ITIL</td> <td align="center">COP -</td> </tr> <tr> <td align="right" colspan="2">Total:</td> <td align="center">COP -</td> </tr> <tr> <td align="right" colspan="2">IVA</td> <td align="center">COP -</td> </tr> <tr> <td align="right" colspan="2">Total + IVA :</td> <td align="center">COP -</td> </tr> </tbody> </table>	Ítem	Descripción	Costo Unitario	1	Licenciamiento (Software) + Soporte x 3 años	COP -	2	Parametrización de Software de mesa de Servicios	COP -	3	Implementación de proceso de ITIL	COP -	Total:		COP -	IVA		COP -	Total + IVA :		COP -
Ítem	Descripción	Costo Unitario																				
1	Licenciamiento (Software) + Soporte x 3 años	COP -																				
2	Parametrización de Software de mesa de Servicios	COP -																				
3	Implementación de proceso de ITIL	COP -																				
Total:		COP -																				
IVA		COP -																				
Total + IVA :		COP -																				

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 **10 de agosto de 2016**