

| | | | |
|---|--|-----------------------|-----------------|
|  | <p>Universidad de San Buenaventura Cali</p> <p>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p> <p>Departamento de Tecnología</p> <p>Gestión de Soporte TI</p> <p>RFP: GESTIÓN DE SERVICIOS IT (ITSM)</p> | | |
| <p>Fecha:</p> | <p>20 Mayo 2022</p> | <p>Versión</p> | <p>1</p> |

FAQ GESTIÓN DE SERVICIOS IT (ITSM)

De acuerdo a consultas realizadas por diferentes proveedores sobre el proyecto en cuestión, se define:

1. ¿Todos los técnicos necesitan acceso remoto?
R: Sí, como lo menciona la introducción del RFP, “el propósito es incrementar la productividad del personal TI” quienes, apoyados con la herramienta de gestión de incidentes, puedan abordar en el menor tiempo posible los requerimientos de los usuarios. Cabe resaltar que podemos tener usuarios por fuera del campus, sea en otras sedes o usuarios en misión laboral por fuera del campus.

2. La herramienta sí cuenta con esta funcionalidad, pero es un poco limitada, por favor nos podrían confirmar el álcense que quisieran tener.
R: Para la toma de decisiones y en nuestro objetivo de mejora continua, requerimos una plataforma que nos permita extraer datos según sea la necesidad (personalizable) para identificar problemáticas recurrentes, del mismo modo la plataforma me debería permitir obtener información para la evaluación del desempeño.

3. Esta herramienta se licencia por número de técnicos y maneja licencias nombradas, por favor nos podrían dar un poco más de claridad de la cantidad de licencias que deberíamos cotizar.
R: La idea es poder optimizar el uso de la cantidad de licencias según la cantidad de usuario de la estructura del Departamento de TI presentada en la tabla.
El personal que se detalla en la tabla como (están en turnos) es personal que tiene la asignación de jornada 7:00 a.m. a 1:30 p.m. o de 1:30 p.m. a 9:30 p.m.
El resto del personal tiene una asignación laboral de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Así que sería posible que según la tabla, 9 de las licencias podrían ser concurrentes.

4. Tan amable nos confirman cual serían las políticas contractuales que debe cumplir el proponente para la firma del contrato.
R: Una vez se seleccione el proveedor, tanto el área de Compras como la Jurídica (de requerirse su intervención), informarán cuales son las políticas contractuales.

5. Con respecto a este punto “c. Se solicitará al proponente presentar las hojas de vida y certificaciones del personal que llevará a cabo la actividad en la Universidad durante la duración del contrato” tan amable nos confirman el alcance esperado, se espera solo la herramienta ITSM o se espera implementación, gestión y administración de la herramienta; ¿se espera personal para atender los servicios que ser registran en la herramienta?



Universidad de San Buenaventura Cali

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Departamento de Tecnología

Gestión de Soporte TI

RFP: GESTIÓN DE SERVICIOS IT (ITSM)

| | | | |
|---------------|--------------|----------------|----------|
| Fecha: | 20 Mayo 2022 | Versión | 1 |
|---------------|--------------|----------------|----------|

R: Se hace referencia a las HV del personal técnico especializado que realizará la instalación, integración y capacitación en el uso de la herramienta de ITSM. La gestión y administración de la herramienta será ejecutada por personal de IT de la Universidad.

6. Por favor indicar, además del servicio de TI, si se configurarán servicios para otras áreas de la Universidad. ¿Si es así, indicar los servicios por catálogo que serán configurados en la herramienta?
R: Por ahora el alcance de la solicitud, no contempla otros servicios de apoyo, pero es importante conocer que tan escalable es la herramienta.

7. Por favor indicar cuales son los sistemas actuales con los cuales se hará la integración con la herramienta y el alcance de cada integración
R: La herramienta debe estar en capacidad de integración con solución de TEAMS y para la autenticación con el Directorio Activo.

8. Indicar si es interés de la Universidad contar con una herramienta SAAS (modelo por suscripción) o perpetua (en premisas del Cliente)
R: Esperamos escuchar las opciones de licenciamiento que ofrece la herramienta.

9. Por favor indicar si para la Universidad es importante contar con otros canales de escalamiento de casos adicionales al portal web. Por ejemplo: TEAMS, WA y APP?
R: Sí, nos interesa conocer cuales opciones de integración con otros canales y discriminar los valores adicionales en caso de existir.

10. ¿Por favor indicar si los estudiantes también podrán ingresar a la herramienta para escalar casos o solo las áreas administrativas? En caso tal que este servicio de mesa también sea publicado a los estudiantes, indicar cuáles serían los servicios a los cuales tendrían acceso.
R: Nuestros usuarios son (Administrativos, Docentes y Estudiantes) Los servicios corresponden a todos los relacionados con IT (Soporte TI, Soporte de Infraestructura, Soporte de Sistemas de Información, Soporte Audiovisuales)

11. Por favor indicar cual es el alcance en el servicio de inventario para los PC y Portátiles: Inventario básico de HW y SW, Gestión de SW, Despliegues y/o parcheo, etc?
R: Sí, se requiere una solución para el inventario básico de HW, SW y gestión de Licenciamiento.



Universidad de San Buenaventura Cali

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Departamento de Tecnología

Gestión de Soporte TI

RFP: GESTIÓN DE SERVICIOS IT (ITSM)

Fecha:

20 Mayo 2022

Versión

1

12. Indicar por favor que otros equipos son objeto de ser llevados a la CMDB, dado que solicitan relaciones y dependencias.

| Dispositivo | Cantidad |
|---------------------------|-----------------|
| Equipos de computo | 1500 |
| Impresoras | 60 |
| Proyectores | 200 |
| OneScreen | 4 |

R:

13. Por favor confirmar si se deben gestionar también, dispositivos móviles y cuantos y si están incluidos dentro de la cantidad equipos compartidos o son adicionales.

R: No, no se incluyen dispositivos móviles.

14. Tan amable nos confirma cual es la herramienta actual de ITSM de la universidad.

R: Sí, se tiene con un desarrollo propio que ya llegó a su límite de vida.