

	<p><b>Universidad de San Buenaventura Cali</b></p> <p>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p> <p>Departamento de Tecnología</p> <p>Gestión de Infraestructura</p> <p><b>RFP: Gestión de servicios TI (ITSM)</b></p>
<p><b>Fecha:</b></p>	<p>Septiembre 2023</p>

## **Gestión de servicios TI (ITSM)**

### **1. Introducción**

La universidad se encuentra en la búsqueda de una solución que posibilite la consolidación de una visión centralizada que abarque todos los activos, incidentes, problemas y cambios dentro de su entorno de tecnologías de la información. Esta solución deberá permitir un seguimiento preciso y la realización de auditorías en los procesos pertinentes. El propósito principal es elevar la calidad de la experiencia de los usuarios, incrementar la productividad del personal de TI y asegurar una mayor estabilidad y confiabilidad en el entorno tecnológico.

### **2. Objetivo general**

El objetivo es seleccionar e implementar una solución de ITSM que permita a la universidad lograr una gestión eficiente y centralizada de activos, incidentes, problemas y cambios en su entorno de tecnologías de la información. Esta solución deberá ofrecer la capacidad de seguimiento y auditoría, con la finalidad de potenciar la satisfacción de los usuarios, optimizar la productividad del equipo de TI y fortalecer la estabilidad y confiabilidad del entorno tecnológico universitario.

### **3. Descripción de las características generales de la propuesta**

El proponente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Se requerirá la firma de un contrato entre las partes, de acuerdo con las políticas internas de la Universidad, antes de proceder a la ejecución de la actividad.
- b. La propuesta presentada deberá incluir todos los elementos, bienes y servicios necesarios para ofrecer una solución integral. No se aceptarán propuestas que contengan soluciones parciales.
- 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.
- d. Además, se requerirá que el proponente indique los proyectos similares que ha realizado, especialmente en el sector educativo a nivel nacional.

La fecha máxima de entrega de las propuestas será el **lunes 18 de septiembre de 2023 hasta las 6:00 p.m.** y se hará a través del sitio web <https://ti.usbcali.edu.co/convocatorias/gestion-servicios-ti-itsm/>

*Tener presente que después de esa hora ya no estará disponible la opción de carga de documentos.*

	<p><b>Universidad de San Buenaventura Cali</b></p> <p>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p> <p>Departamento de Tecnología</p> <p>Gestión de Infraestructura</p> <p><b>RFP: Gestión de servicios TI (ITSM)</b></p>
<p><b>Fecha:</b></p>	<p>Septiembre 2023</p>

Todas las preguntas sobre este RFP, pueden hacerlo directamente al correo [jefe.soporteti@usbcali.edu.co](mailto:jefe.soporteti@usbcali.edu.co)

Por último, se realizará sustentación de la propuesta entre los días 25 y 26 de septiembre, previo agendamiento a través de la página de la convocatoria <https://ti.usbcali.edu.co>.

#### 4. Criterios de Evaluación

A continuación, se presentan los criterios de evaluación:

ÍTEM	CLASIFICACIÓN PROPUESTAS	PESO
1	Requerimientos Técnicos	45%
2	Requerimientos Económicos	40%
3	Requerimientos Proveedor	15%
	Totales	100%

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	FORMA DE EVALUACIÓN
Diseño de la propuesta	Como se manejará la implementación de la solución, tiempos, garantías, soporte, etc.
Presentación de la propuesta	Sustentación de la propuesta
Información técnica apropiada	La propuesta debe contemplar todos los requerimientos de la solución

REQUERIMIENTOS ECONÓMICOS	FORMA DE EVALUACIÓN
Costo de la solución	Costo
Valor agregado	Impacto de los valores agregados ofrecidos

REQUERIMIENTOS PROVEEDOR	FORMA DE EVALUACIÓN
Cumplimiento de la documentación solicitada	Documentos exigidos en el RFP
Experiencia en proyectos de este tipo	Experiencia en tiempo y magnitud de proyectos realizados y trayectoria en el mercado.
Equipo propuesto para el proyecto	Personal que participará durante la realización del proyecto
Metodología y procedimiento de prestación del servicio	Metodología utilizada para el proceso de soporte, gestión, escalamiento de casos, manejo de incidentes, procesos de calidad y articulación de los mismos son claros, estructurados y apoyan la toma de decisiones y gestión de los procesos implícitos en el servicio
Respaldo financiero	Musculo financiero del proponente

	<p><b>Universidad de San Buenaventura Cali</b></p> <p>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p> <p>Departamento de Tecnología</p> <p>Gestión de Infraestructura</p> <p><b>RFP: Gestión de servicios TI (ITSM)</b></p>
<p><b>Fecha:</b></p>	<p>Septiembre 2023</p>

## 5. Alcance

El alcance de la solución ITSM contempla

- a. **Gestión de Incidentes y Problemas:** Registro, clasificación, seguimiento y resolución eficiente de incidentes y problemas de TI, priorizando su atención y minimizando su impacto.
- b. **Gestión de Cambios y Versiones:** Planificación, aprobación, implementación y seguimiento de cambios en el entorno tecnológico, garantizando una transición fluida y controlada.
- c. **Gestión de Activos y Configuración:** Mantenimiento de un inventario preciso de activos de hardware y software, así como una base de datos de configuración para comprender las relaciones y dependencias.
- d. **Gestión de Solicitudes de Servicio:** Manejo eficiente de las solicitudes de los usuarios para servicios estándar y personalizados, asegurando una entrega oportuna y conforme a los niveles de servicio establecidos.
- e. **Catálogo de Servicios y Portal de Usuarios:** Definición y publicación de los servicios de TI disponibles, junto con un portal intuitivo que permita a los usuarios acceder a la información y presentar solicitudes de manera sencilla.
- f. **Gestión de Niveles de Servicio:** Establecimiento y seguimiento de acuerdos de nivel de servicio (SLAs) para garantizar que los servicios cumplan con los estándares de calidad y disponibilidad esperados.
- g. **Automatización de Procesos:** Diseño y automatización de flujos de trabajo para agilizar los procesos de gestión, reducir la intervención manual y minimizar errores.
- h. **Integración y Notificaciones:** Integración con sistemas existentes para una colaboración sin problemas, junto con notificaciones automáticas para mantener a todos los involucrados informados.
- i. **Atención remota:** Permitir que los técnicos tengan la posibilidad de hacer atención al usuario de manera remota, sea dentro o fuera del campus.
- j. **Generación de Informes y Análisis:** Creación de informes personalizables y análisis de datos para evaluar el desempeño de los servicios, identificar áreas de mejora y respaldar la toma de decisiones.
- k. **Capacitación y Soporte:** Brindar capacitación integral al personal de TI y a los usuarios finales para garantizar una adopción efectiva, además de ofrecer soporte continuo para resolver problemas y responder a consultas.

	<p><b>Universidad de San Buenaventura Cali</b></p> <p>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p> <p>Departamento de Tecnología</p> <p>Gestión de Infraestructura</p> <p><b>RFP: Gestión de servicios TI (ITSM)</b></p>
<p><b>Fecha:</b></p>	<p>Septiembre 2023</p>

## 6. Licenciamiento

Informar el tipo de licenciamiento que aplica a la solución

- a. **Tipos de Licencias:** Especificar la forma en que se licencia la solución si por usuario por dispositivo o cualquier otro modelo.
- b. **Costo de Licenciamiento:** Indicar detalles sobre el costo de las licencias, incluyendo cualquier tarifa inicial, tarifas recurrentes y costos adicionales si corresponde.
- c. **Estructura de Precios:** Describir la estructura de precios, incluyendo si se basa en el número de usuarios, dispositivos o cualquier otro criterio, y cómo se aplicarían los cargos en función del crecimiento futuro.
- d. **Licencias por Módulo:** Indicar cómo se licenciarán cada uno de los módulos (si aplica).
- e. **Licencias Concurrentes o Nominales:** Indicar el modelo de licencia es concurrente (basado en el número de usuarios concurrentes en lugar de usuarios totales) o nominal (licencia específica para cada usuario).
- f. **Duración de las Licencias:** Indicar la duración de las licencias (anual, bianual, etc.) e informar si existe la renovación automática.  
**Escalabilidad:** ¿Existen opciones de actualización o adquisición de licencias adicionales a medida que crece la demanda?
- g. **Actualizaciones y Mantenimiento:** Las licencias incluyen actualizaciones de software y mantenimiento técnico. ¿Tienen algún costo adicional?
- h. **Licencias de Terceros:** Si la solución ITSM requiere licencias de terceros para funcionar (por ejemplo, bases de datos, servidores), estas licencias están incluidas o si deberán ser adquiridas por separado.

## 7. Consideraciones

Tener presente las siguientes consideraciones para la oferta

- a. La solución puede ofrecerse On premise o en nube
- b. Contemplar horas para realizar el levantamiento de información para la generación del catalogo de servicio del departamento de TI, configuración e implementación de la solución
- c. Contemplar horas para soporte
- d. Indicar de acuerdo al tiempo de licenciamiento, el valor que se debería reservar para el periodo siguiente
- e. Evaluar la cantidad de licencias necesarias para la operación dado la siguiente información:

	<p><b>Universidad de San Buenaventura Cali</b></p> <p>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p> <p>Departamento de Tecnología</p> <p>Gestión de Infraestructura</p> <p><b>RFP: Gestión de servicios TI (ITSM)</b></p>
<p><b>Fecha:</b></p>	<p>Septiembre 2023</p>

Dependencia	Cantidad usuarios	Roles
<b>Soporte Técnico</b>	11 (2 están en turno)	Auxiliares de Soporte
	8 (7 en turno)	Auxiliares Audiovisuales
	1	Jefe de Soporte
<b>Infraestructura</b>	4	Analista, ingeniero
	1	Jefe de Infraestructura
<b>Sistemas de Información</b>	3	Ingenieros
	1	Jefe Sistemas
<b>Dirección</b>	1	Analista
	1	Director

Dispositivo	Cantidad
<b>Equipos de computo</b>	1500
<b>Impresoras</b>	60
<b>Proyectores</b>	200
<b>OneScreen</b>	4