

SONDEO DE MERCADO PARA “Adquirir la plataforma de Gestión de Usuarios para la mesa de Servicios, así como la implementación de los procesos ITIL para la Agencia Nacional de Hidrocarburos”

TABLA DE CONTENIDO

1	SONDEO DE MERCADO.....	3
1.1	Objeto.....	3
1.2	Lugar de Ejecución	3
1.3	Plazo de Implementacion y Duracion del Contrato	3
1.4	Garantias	3
1.5	Especificaciones Técnicas Equipos	4
1.5.1	MESA DE SERVICIOS	4
1.5.2	Gestión de Equipos.....	5
1.5.3	Implementación y configuración de herramienta de Mesa de Servicio y Gestión de Equipos.....	11
1.6	Definición e implementación de los procesos de acuerdo a las buenas prácticas ITIL... ..	11
1.7	Niveles de Servicio.....	11
1.8	Mantenimientos Preventivos y Correctivos	11
1.9	Actualizaciones de Software	11
1.10	Certificaciones.....	12
1.11	Recurso Humano para el Soporte tecnico.....	12
1.12	Entrega de Información del Sondeo de Mercado	13

1 SONDEO DE MERCADO.

1.1 Objeto

“Adquirir la plataforma de Gestión de Usuarios para la mesa de Servicios, así como la implementación de los procesos ITIL para la Agencia Nacional de Hidrocarburos”

1.2 Lugar de Ejecución

El lugar de ejecución será en la sede principal de la Agencia Nacional de Hidrocarburos en la Avenida Calle 26 No. 59-65 Bogotá, Colombia - Edificio Cámara Colombiana de la Infraestructura Piso 2.

1.3 Plazo de Implementación y Duración del Contrato

El tiempo de ejecución estimado del contrato es desde la firma del acta de Inicio hasta el 30 de Diciembre de 2015.

El licenciamiento deberá ser perpetuo y soporte deberá ser suministrado por un periodo de un 1 año.

1.4 Garantías

Cada uno de los proponentes debe constituir a favor de la Entidad una póliza o garantía bancaria, que garantice la validez y seriedad de su propuesta; por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del monto del presupuesto oficial y con una vigencia de cuatro meses a partir de la fecha y hora fijada para el cierre del proceso.

El Contratista deberá constituir una garantía única para amparar el cumplimiento del contrato equivalente al 30% del valor del contrato y con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y seis meses más.

El Contratista deberá constituir una garantía única para amparar la Calidad de los bienes y de los servicios equivalente al 30% del valor del contrato y con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y seis meses más.

El Contratista deberá constituir una garantía única para amparar los salarios y prestaciones sociales equivalente al 5% del valor del contrato con una vigencia igual al plazo de ejecución y dos años más.

El Contratista deberá constituir una garantía única de responsabilidad Civil extracontractual por:

- Predios, Labores y Operaciones – PLO Mínimo equivalente a 300 SMLMV
- Daño Emergente y Lucro Cesante 25% del valor asegurado
- Perjuicios Extrapatrimoniales 25% del valor asegurado
- Contratistas y Subcontratistas 25% del valor asegurado
- Amparo Patronal 25% del valor asegurado

- Vehículos propios y no Propios 25% del valor asegurado.

Con una vigencia igual al plazo de ejecución y dos años más.

1.5 Especificaciones Técnicas Equipos

1.5.1 MESA DE SERVICIOS

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).

Ítem	Requerimiento Técnico Mínimo (de obligatorio cumplimiento) de herramienta de mesa de servicios
1.5.1.1	<p>MESA DE SERVICIOS</p> <p>La herramienta de Mesa de Servicios debe poder permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de implementar 10 procesos según las mejores prácticas de ITIL certificado por Pink Elephant con una sola herramienta. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Change Management (CHG)</i> • <i>Incident Management (IM)</i> • <i>Knowledge Management (KM)</i> • <i>Problem Management (PM)</i> • <i>Release & Deployment Management (REL)</i> • <i>Request Fulfillment (RF)</i> • <i>Service Asset & Configuration Management (SACM)</i> • <i>Service Catalog Management (SCM)</i> • <i>Service Level Management (SLM)</i> • <i>Service Portfolio Management (SPM)</i> • Soporte para correos electrónicos entrantes y salientes (NOTIFICACIONES POR EMAIL) • La herramienta debe tener una CMBD (Base de Datos de gestión de configuraciones) integrada, que sea un repositorio centralizado, basado en la información, para los servicios descubiertos, inventariados y gestionados a través de la herramienta de gestión de usuarios. • Creación de base de conocimientos para usuarios. • Vistas de la consola personalizables para facilidad de uso sin necesidad de desarrollo. • Reportes pre-configurados y personalizables en la misma consola • Integración con aplicaciones de terceros a través de APIs de desarrollo. • Arquitectura web 2.0, sin dependencia un algún navegador específico.

<ul style="list-style-type: none">• Compatibilidad con todas la BD, OS, Servidores de APP.• Posibilidad de integración con herramientas de gestión de activos y con soluciones de autenticación con estándares LDAP, AD y eDir. Además con GroupWise o estándar POP.• Capacidad de integración con soluciones de gestión de acceso.• Integración con soluciones de auto recuperación de contraseña.• Aplicación móvil. La herramienta debe poder generar casos a través de dispositivos móviles. Asimismo, que permite a los técnicos y supervisores gestionar las solicitudes de servicio de los clientes. La aplicación móvil de ser compatible con Android y iOS• Capacidad de diseño de encuestas de satisfacción.• La herramienta debe tener un Dashboards, que muestre los reportes de incidentes, problemas y otros procesos, los cuales a su vez deben ser parametrizables, según sea la necesidad.• Flujos de trabajos predeterminados basados en las recomendaciones de ITIL. Con posibilidad de configuración de autorizaciones por parte de usuarios (Ejemplo: Gerente de Áreas)• Desarrollar compromisos de servicio construidos basados en acuerdo de niveles de servicio (ANS) alineados a las mejores prácticas de TI personalizables.• Registrar, priorizar, enrutar y escalar incidentes, requerimientos y demás procesos para asegurar para asegurar la asignación y monitoreo de casos• Interfaz Gráfica Multi- idioma, mínimo español e inglés.• Solución escalable que soporte más de mil de usuarios concurrentes• Instalación bajo el esquema de "virtual appliance"
--

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

1.5.2 Gestión de Equipos

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

- Gestión de la configuración
- Gestión de Activos
- Gestión de Parches
- Seguridad de equipos finales
- Cifrado de Discos Duros

- Virtualización de aplicaciones

Ítem	Requerimiento Técnico Mínimo (de obligatorio cumplimiento) PLATAFORMA DE LOGS Y REPORTES
1.5.2.1	<p>GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consola de administración unificada para gestionar parches, activos, configuración, seguridad, control remoto. • Un sólo agente para todas sus características. • Instalación remota de aplicaciones. • Control Remoto inclusive en redes NAT. • Soporte a equipos con sistemas operativos Windows en versiones desde Xp incluyendo servidores, MacOS X y Linux Empresarial. • Capacidad de realizar auditoría sobre los equipos a nivel de software. • Administración 100% Web a través cualquier <i>browser</i>. • Gestión remota de Software. • Capacidad personalización del ciclo de vida de software: instalación, lanzamiento, desinstalación y revisión de software. • Gestión de Group Policy Objects y otras políticas de configuración. • Autoservicio de Software. La herramienta debe tener la capacidad de descarga de software (Permitidos por la ANH) por el usuario final. • Soporte a imágenes de Sistema Operativo de Terceros • Posibilidad de instalar sobre Linux. • Gestión basada en usuario no en el número de dispositivos de usuario. • Uso de políticas para crear un conjunto de configuraciones que pueden ser asignadas a los dispositivos gestionados. • Posibilidad de crear y aplicar subconjuntos de imágenes a dispositivos diferentes y crear imágenes adicionales que se pueden utilizar para realizar actualizaciones incrementales • Creación con tipos de imágenes Image X y Ghost • La posibilidad utilizar métodos para recopilar información de dispositivos, incluido el descubrimiento a través de IP basado en red, el descubrimiento de directorios LDAP y la importación de CVS. • Historial e informe de inventario que registra y avisa automáticamente a los administradores cuando se producen cambios de hardware en un dispositivo. • La solución debe contar con funciones avanzadas de control, diagnóstico y transferencia de archivos de forma remota, tales como activación remota y LAN (wake-on-LAN) integrada, compatibilidad con dos monitores y la posibilidad de

	<p>gestionar dispositivos al otro lado de una NAT (dispositivo de conversión de la dirección de red).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión remota basada en directivas que controle quién puede iniciar una sesión de gestión remota, y bajo qué circunstancias. • Compatibilidad con clientes VNC y SSH integrados
1.5.2.2	<p>GESTIÓN DE ACTIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitir la generación remota de inventario de Hardware y de Software • Permitir el descubrimiento de Software y suites • Gestión de software • Seguimiento de licencias instaladas. • La herramienta debe tener la capacidad de tener reportes de uso de software por usuario. • Reconciliación de licenciamiento • La solución debe proveer visibilidad completa de los activos de software, incluyendo descubrimiento de software que puede determinar la diferencia entre software gratuito o licenciado. • La solución debe realizar seguimiento de licenciamiento y cumplimiento. Es decir que debe enviar alertas tempranas por finalización de licenciamiento. • La solución permite realizar métricas de uso de software • La herramienta debe permitir la gestión de contratos (garantías, soportes, etc.) • La herramienta debe proporcionar el descubrimiento inteligente y automatizado para identificar con precisión activos de software y hardware de su entorno. • Automatiza la reconciliación de lo que se tiene instalado frente a lo que se ha comprado de acuerdo a la información cargada en los contratos. • Permitir la reasignación de licencias de software que no están siendo usadas, a departamentos, sitios o estaciones de trabajo específicos. • Con la herramienta se debe poder administrar y supervisar los contratos de TI, proporcionando información sobre el mantenimiento de hardware y software / soporte, arrendamientos, ANS, o cualquier otro acuerdo contractual. • Reconocimiento automático de nuevos dispositivos en la red. • Permitir distinguir software de evaluación (versiones trial). • Catálogo de productos que hace reconciliación entre el software adquirido y los productos descubiertos. • Capacidad de organizar los productos en grupos para descubrimiento y reportes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones que alertan sobre problemas asociados a vencimiento de licenciamiento. • Generación de reportes de uso de las aplicaciones que se ejecutan localmente, en un navegador o en un servidor. • Permite adjuntar documentos en (PDF) de los contratos.
1.5.2.3	<p>GESTIÓN DE PARCHES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de aplicaciones que funcionan como archivos ejecutables. • Creación de aplicaciones portátiles que se pueden ejecutar de forma local, en una unidad USB o en la Web. • Configurar y personalizar aplicaciones virtuales a través de un repositorio en línea que contenga plantillas de aplicaciones. • Escanear los dispositivos para visualizar las aplicaciones instaladas y compararlas con un repositorio en línea. • Capturar el estado del sistema antes y después de instalar la aplicación y automáticamente configurar los parámetros de la aplicación virtual basados en los cambios observados. • Empaquetar todos los archivos, parámetros, runtimes y otros componentes en un solo archivo ejecutable que se pueda ejecutar en cualquier lugar. • Configurar las aplicaciones para que se ejecuten en un número de días específicos o configurar una fecha de expiración • Configurar una aplicación virtual para ser ejecutada desde un dispositivo USB y habilitar auto registro en el sistema. • La solución permite agregar runtimes, componentes, etc a aplicaciones virtuales, incluyendo soporte para .NET, Java, Shockwave, Flash y SQL. • Las aplicaciones virtualizadas deben ser desplegadas como un archivo MSI, por correo electrónico, ejecutarlas desde un dispositivo USB o a través de un portal web.
1.5.2.4	<p>SEGURIDAD DE LOS PUNTOS FINALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar los puestos de usuario final a través de configuración de políticas de seguridad basadas en el usuario o los dispositivos. • Cambio automático de configuraciones dependiendo del rol y ubicación de los usuarios • Proteger el robo de datos donde es posible habilitar, deshabilitar o configurar cualquier dispositivo de almacenamiento masivo a modo de solo lectura (incluyendo USB, floppy, CD/DVD, zip drives; .mp3 players; flash memory, SCSI y tarjetas PCMCIA).

	<ul style="list-style-type: none"> • Controles de listas blancas que permiten a los administradores controlar el uso de dispositivos USB. • Prevención de transacciones sin auditoría que bloquea dispositivos de almacenamiento masivo que son capaces de copiar datos sin dejar rastros de auditoría. • La solución debe permitir, denegar o parametrizar el acceso en modo de sólo lectura de (DVD/CD). • Cifrado de archivos y carpetas • Cifrado de los datos copiados en dispositivos de almacenamiento extraíble, así como todo el contenido del dispositivo al momento de conectarlo al PC. • Protección de firewall que sólo permita el tráfico solicitado por el dispositivo. • Reglas de puertos TCP/UDP y listas de control de acceso (ACLs) que gestionan y controlan el comportamiento del firewall en dispositivos determinados. • Control de comportamiento del firewall que automáticamente aplique reglas de puertos y ACLs dependiendo de la ubicación del dispositivo • Control de usuarios o administradores no autorizados, para no tengan permisos de deshabilitar o cambiar la configuración del firewall. • Gestión de Wi-Fi que permite crear listas blancas y negras para puntos de acceso inalámbrico, e implementar políticas que restrinjan, deshabiliten o bloqueen comunicaciones Wi-Fi. • Bloqueo de puertos LAN, USB, 1394 (firewire), serial y paralelos, modems, Bluetooth, Infrarojo (IrDA). • Control de aplicaciones basado en ubicaciones. • Verificación de integridad • Asegurar que los usuarios se puedan conectar únicamente a través de VPN autorizada, •
1.5.2.5	<p>CIFRADO DE DISCOS DUROS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cifrar discos duros en plataformas Windows XP, Vista, 7 & 8 • Compatible con Active Directory y Comportamiento de Single-Sign-On • Puede Trabajar sin Active Directory • Usa un repositorio centralizado y automático para el manejo de llaves • Borrado Remoto de disco • Cumplimiento de FIPS 140-2

	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere que los usuarios se autentiquen previo al arranque del sistema (PreBoot Authentication), usando sus credenciales de usuario de red o bien, smartcard con el número de identificación pesonal (PIN) • Puede funcionar también sin Preboot Authentication • Tecnología para recuperación de Passwords • Consola de administración Web. • Soporta el uso de smart-cards • Recuperación de passwords. • Solución multi-usuario
1.5.2.6	<p>VIRTUALIZACION DE APLICACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de aplicaciones que funcionan como archivos ejecutables. • Creación de aplicaciones portátiles que se pueden ejecutar de forma local, en una unidad USB o en la Web • Configurar y personalizar aplicaciones virtuales a través de un repositorio en línea que contiene plantillas de aplicaciones. • Escanear los dispositivos para visualizar las aplicaciones instaladas y compararlas con un repositorio en línea. • Capturar el estado del sistema antes y después de instalar la aplicación y automáticamente configurar los parámetros de la aplicación virtual basados en los cambios observados. • Empaquetar todos los archivos, parámetros, runtimes y otros componentes en un solo archivo ejecutable que se pueda ejecutar en cualquier lugar. • Configurar las aplicaciones para que se ejecuten en un número de días específicos o configurar una fecha de expiración • Configurar una aplicaciones virtuales para que sean ejecutadas desde dispositivos USB y habilitar auto registro en el sistema.. • Monitorear uso de aplicaciones. • Integración con AD y eDirectory • La solución debe permitir agregar runtimes, componentes, etc a aplicaciones virtuales, incluyendo soporte para .NET, Java, Shockwave, Flash y SQL. • Las aplicaciones virtualizadas deben poder ser desplegadas como un archivo MSI, por email, ejecutarlas desde un dispositivo USB o a través de un portal web.

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

1.5.3 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 y de equipo de usuario final 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.

1.6 **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 de Incidentes.
- Gestión de Problema.
- Gestión de Requerimientos,
- Gestión de Cambios
- Gestión Catálogo de Servicios

1.7 **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.

1.8 **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 mantyenimientos correctivos, se ejecutaran a necesidad de la Agencia ANH, sin que esto signifique costos adicional para la Entidad.

1.9 **Actualizaciones de Software**

El proponente deberá garantizar mediante certificación vigente emitida por el fabricante la actualización de firmware y/o software de tal forma que la entidad siempre tenga la última versión de la consola de antivirus; si es el caso durante el tiempo de ejecución del contrato, lo cual no deberá significar costo adicional alguno para la ANH.

1.10 Certificaciones

El oferente debe proporcionar certificación escrita directamente del fabricante donde conste que es distribuidor autorizado para comercializar la herramienta y contratos de servicio de soporte para el software cubierto con este contrato.

El oferente debe proporcionar una única herramienta, es decir un solo fabricante para el Software ofertado.

1.11 Recurso Humano para el Soporte tecnico

Proveer el recurso humano necesario para la prestación del servicio, el cual estará bajo cuenta y riesgo del contratista, entendiéndose que no se genera relación laboral alguna ni con el contratista ni con el personal a su cargo, en consecuencia tampoco existirá pago de prestaciones sociales ni de ningún tipo de costos distintos al valor acordado, por parte de la ANH.

Para garantizar la calidad de los servicios de soporte, el oferente deberá disponer como mínimo de un (1) Ingeniero certificado vigente por el fabricante y con una experiencia mínima de dos (2) años en contratos de soporte relacionados con el objeto del contrato.

ITEM	NIVEL EDUCATIVO	CANT	PERFIL	
			PROFESION	EXPERIENCIA
1.	INGENIERO	1	Ingeniero de sistemas o electrónico o comunicaciones o eléctrico, o redes	Experiencia profesional o mínima de dos (2) años o en contratos de soporte relacionados con el objeto del contrato y Certificación del Fabricante en los productos objeto del contrato.

1.12 Entrega de Información del Sondeo de Mercado

Las firmas interesadas deberán enviar una cotización antes de las 4:30 p.m. del día 5 de Noviembre de 2015 a nombre de la Oficina de Tecnologías de Información a la Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 1 Costado Occidental, Bogotá, o digitalmente al correo electrónico a la dirección jorge.castillo@anh.gov.co, carlos.bastidas@anh.gov.co y ContratacionIT@anh.gov.co.

Agradecemos diligenciar la siguiente tabla conforme a las especificaciones técnicas definidas en el numeral **1.5 Especificaciones Técnicas**

Formato de Propuesta Económica

 FORMATO DE PROPUESTA ECONOMICA						
Objeto: "Adquirir la plataforma de Gestión de Usuarios para la mesa de Servicios, así como la implementación de los procesos ITIL para la Agencia Nacional de Hidrocarburos"						
Item	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	IVA sobre el Total	Valor Total con IVA
1	Licenciamiento de Software de Mesa de Servicios y Gestión de Equipo para 15 analistas y 450 usuarios. Perpetuo con un (1) año de Soporte y Garantía. (Anexo Técnico Numeral 1.5.1)	1				
2	Implementación y configuración de herramienta de Mesa de Servicio y Gestión de Equipos. (Anexo Técnico Numeral 1.5.2)	1				
3	Definición e implementación de los procesos de acuerdo a las buenas prácticas ITIL. (Anexo Técnico Numeral 1.5.3)	1				
Total					\$0	\$0

- El presenta archivo se encuentra anexo en formato .xls, y no debe ser modificado en su forma, dado que cualquier cambio, no permitirá la comparación con los diferentes proponentes.

La presente consulta de precios no obliga, ni compromete responsabilidad por parte de la compañía participante del sondeo o por parte de la ANH y se constituye exclusivamente en una ayuda para sondear el mercado.

Nota: Las cotizaciones que contengan valores en monedas diferentes al Peso Colombianos (COP) no se tendrán en cuenta.

Aprobó: Juan Carlos Vila Franco – Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

Revisó: Carlos A. Bastidas – Experto G3-6

Proyectó: Jorge Castillo – Contratista