

## Respuesta licitación COL\_2025\_012 / outsourcing TI regional

1. **¿Cuál es la proyección de crecimiento de usuarios por país?** La proyección de crecimiento es variable y no podemos establecer una cifra fija debido a la naturaleza dinámica de las operaciones y otros factores influyentes.
2. **¿Es posible que los agentes de los MDA Nivel 1 sean 100% remotos y estén ubicados en otro país?** No, debido a los requerimientos de presencialidad, los agentes de MDA Nivel 1 deben estar ubicados en Colombia, específicamente en Bogotá.
3. **¿Poseen información sobre el volumen de contactos por país, separado por días en cortes de 30 minutos, incluyendo sábados, para entender cómo fluctúa la curva de demanda de los usuarios?** Actualmente, no contamos con esta información detallada. Sin embargo, se presentan aproximadamente 360 solicitudes por mes.
4. **¿Sería posible obtener volúmenes diarios y/o mensuales de contactos?** Sí, podemos proporcionar los volúmenes mensuales de solicitudes, que actualmente rondan las 360 por mes. Esta cifra puede variar.
5. **¿Sería factible obtener estadísticas y un resumen de tickets de MDA N1 y N2, incluyendo el volumen de contactos que ingresan a través de los diversos canales como correos electrónicos, portal web, entre otros (por país)?** Actualmente solo se cuenta con el promedio de solicitudes mensuales, el cual puede aumentar o disminuir, pero no tenemos un desglose específico por canal.
6. **El RFP menciona que la atención debe brindarse de lunes a viernes, pero no especifica el horario. ¿Podrían indicar los horarios de soporte para los niveles L1, L2 y L3?** El horario de prestación del servicio es de 8:00 am a 5:30 pm de lunes a viernes.
7. **¿Las herramientas de Contacto, Registro, Inventario y Acceso remoto serán otorgadas por el proveedor?** Sí, el proveedor se encargará de proporcionar estas herramientas.
8. **¿Requiere de una plataforma ITSM Cloud, OnPremise o Compartida?** Sí, el proveedor debe ofrecer una plataforma ITSM, la cual puede ser en la nube (Cloud), On-Premise o compartida, dependiendo de los requisitos del cliente.

9. **En el caso de preferir una plataforma On-Premise, ¿el cliente dispondrá de la infraestructura necesaria para la implementación de la solución On-premise, y será responsabilidad del cliente, o se requiere que el proveedor entregue una propuesta de administración (aplicativo, base de datos)?** El cliente debe proporcionar la infraestructura necesaria en caso de elegir una plataforma On-Premise. Sin embargo, el proveedor será responsable de la administración de la solución que ellos propongan en su propuesta, ya que la organización no cuenta con una.
10. **En relación con la herramienta a implementar y los especialistas que trabajarán en ella como consultores e implementadores, ¿es requerido que cuenten con procesos certificados en ITIL?** No es un requisito indispensable que los consultores tengan una certificación ITIL, aunque es un factor deseable. Esto se analizará al momento de presentar la propuesta.
11. **¿Es necesario que el modelado de flujos para la gestión de incidentes, requerimientos, problemas y cambios sea altamente configurable en la solución propuesta?** Este aspecto se analizará al momento de presentar la propuesta, pero no es una limitante en principio.
12. **Respecto a "Base de conocimientos y autoservicio de usuario", ¿existe alguna base definida de conocimiento para cargar en la plataforma? ¿Cuántos documentos se esperan ser cargados en la fase correspondiente?** La base de conocimientos puede ser proporcionada por la organización, aunque algunos documentos podrán ser ajustados o creados durante la fase de implementación.
13. **¿Cuáles son los tipos de tickets (casos o requerimientos) que se atenderán con la plataforma?** Los tickets son variables, pero en su mayoría están relacionados con problemas en el uso de herramientas como SharePoint, correo electrónico y otros programas de funcionamiento.
14. **¿Se debe crear distintos grupos de trabajo con sus propios resolutores y flujos de proceso, separando incidentes y requerimientos? ¿Cuántos grupos de trabajo son? ¿Cuántos departamentos?** No es necesario crear distintos grupos, ya que todo puede ser atendido desde un único departamento.
15. **¿Cuántos formularios y servicios deben ser confeccionados en la plataforma?** Este detalle se definirá durante la fase de implementación. No se especifica un número exacto de formularios y servicios por el momento.

16. **¿Los flujos del proceso de cada servicio serán proporcionados por la organización o deberá considerarse el levantamiento por parte del proveedor?** Los flujos de proceso serán levantados por el proveedor en acuerdo con la organización.
17. **¿Tiene algún sistema actual de ITSM? Si es así, ¿se requiere migrar toda la base de tickets actuales o estos quedarán solo como históricos?** No contamos con un sistema ITSM actual. El proveedor debe proporcionar esta solución.
18. **¿Se requerirá implementar una o más instancias en ITSM?** Esto dependerá de las necesidades específicas que se definan durante el proceso de implementación.
19. **¿Se requiere implementar una CMDB (Configuración de la Base de Datos)?** Sí, se requiere la implementación de una CMDB.
20. **Respecto a los flujos indicados, ¿se requiere un proceso de levantamiento de procesos y mejoras, o los flujos ya están establecidos por el cliente?** Los flujos deberán ser levantados y definidos como parte de la implementación, por lo que se debe considerar tiempo para ello en la planificación.
21. **¿La base de conocimientos, los documentos se encuentran disponibles por parte del cliente o dentro del proceso de implementación se requiere el levantamiento del proceso y redacción y documentación por parte del equipo implementador?** La información será proporcionada por la organización en la medida de lo posible, pero el proveedor se encargará de ajustar o crear documentos adicionales si es necesario.
22. **¿Se dispondrá de un "owner" de procesos por parte del cliente para la implementación de cada uno de los módulos desde el inicio de la implementación?** No se dispone de un owner de procesos específico, pero existe un punto focal del proceso dentro de la organización. Estos serán desarrollados y gestionados por el proveedor.
23. **¿Cliente habilitará accesos VPN y cuentas de acceso a infraestructura para la implementación o se requiere implementación de la plataforma en dependencias del cliente?** Este aspecto será determinado según el acuerdo entre el cliente y el proveedor.

24. **¿Se requiere catálogo de servicios?** Sí, el proveedor debe habilitar un catálogo de servicios para el correcto funcionamiento de la herramienta.
25. **¿Cuál es el alcance a nivel de ITIL por cada mesa de servicio? (Gestión de Incidentes, Catálogo de Servicios, Gestión de Cambio, Gestión de Requerimientos, Gestión de Problemas, Gestión de Proyectos, etc.)** El servicio a implementar será integral y cubrirá todas las áreas mencionadas.
26. **¿Cuál es la cantidad total de usuarios solicitantes para el proyecto?** Alrededor de 350 personas, aunque este número puede variar.
27. **¿Cuál es la cantidad de activos TI que debe gestionar el módulo de inventario?** El número de activos se definirá durante la fase de implementación.
28. **¿Cuál es la cantidad total de técnicos resolutores que atenderán los casos de las mesas de servicio, entendiendo que se atenderán distintas áreas?** Esta cifra también será determinada durante la fase de planificación.
29. **¿Cuál es la proyección de crecimiento de usuarios resolutores para la mesa de servicios?** La proyección es variable y dependerá de la evolución del proyecto.
30. **¿Cuál es la cantidad de técnicos (licencias) que se debe contemplar?** El número de licencias necesarias será evaluado durante la fase de implementación.
31. **¿Requiere cápsulas o videos cortos de capacitación de cara al usuario final que utilizará la herramienta para solicitar tickets?** Sí, se requieren cápsulas o videos de capacitación para los usuarios finales.
32. **¿El acompañamiento de 6 meses posterior a la implementación está orientado al equipo de técnicos que resolverán tickets o a mejoras de la herramienta y su catálogo de servicios?** El acompañamiento está orientado a ambas áreas, tanto a la mejora continua de la herramienta como a la capacitación del equipo de técnicos.
33. **¿Requiere que la implementación considere la confección de reportes clave de la gestión?** Sí, se deben crear reportes clave para la gestión.
34. **¿Requiere que los requerimientos enviados por correo se integren de forma automática a la herramienta (considerar integración de casilla de**

**correo, WhatsApp)?** Sí, se debe considerar la integración automática de los correos electrónicos a la plataforma.

35. **¿Se requiere implementar SLA por grupos resolutores o solo por el tipo de criticidad del ticket?** Se requiere implementar SLA tanto por grupos resolutores como por el tipo de criticidad del ticket.
36. **¿Se requiere implementar encuesta una vez que se resuelve un ticket?** Sí, Es deseable, se debe implementar una encuesta de satisfacción postrevolución. Sin embargo, se analizarán las propuesta ya que no es un requisito eliminatoria.
37. **¿Dentro de los grupos resolutores, son internos o también participarán proveedores externos que requerirán accesos y capacitación?** Los grupos resolutores pueden incluir tanto personal interno como proveedores externos, los cuales necesitarán acceso y capacitación.
38. **¿Cuántas licencias requeridas de la plataforma para equipos internos y externos?** El número de licencias será definido durante la implementación.
39. **¿De poder brindar atención remotamente desde otro país, es posible acceder a los sistemas vía VPN?** Sí, se podrá acceder a los sistemas a través de VPN si es necesario.
40. **¿Sería posible indicar los programas y tecnologías de los cuales deberían tener conocimientos los agentes de MDA?** Los agentes deben estar familiarizados con programas como SharePoint, correo electrónico y otros sistemas relacionados.
41. **¿Se debe gestionar Active Directory?** Sí, se debe gestionar Active Directory según los requerimientos de la organización.
42. **Cantidad de activos TI a gestionar:** Aproximadamente 400, sin embargo este numero puede variar.