



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS A TENER EN CUENTA PARA LA COTIZACIÓN

Sistema de Mesa de Ayuda – Gestión de Servicios

Objetivos

Como parte de la Implementación de un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (ITSM) esta herramienta ayudara a una mayor organización, centralizando los servicios de Mesa de Ayuda (Help Desk), Software de Gestión de Tickets, esta solución permite gestionar los incidentes a través de una consola de tickets y brindar un soporte técnico respaldado por una herramienta unificada que permite realizar la trazabilidad de todo el ciclo de vida de un incidente.

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA SOLUCIÓN

Descripción	Carácter
El oferente debe indicar marca y modelo de la solución ofertada, esta deberá encontrarse dentro del Cuadrante Mágico de Gartner para “IT Service Management Tools” ITSM de esta manera la convocante asegura que el producto ofertado es reconocido a nivel mundial.	Exigido
La solución ofertada deberá permitir registrar al menos 50 profesionales técnicos del banco, que brindaran soporte concurrente y constante a los usuarios internos finales.	Exigido
La solución ofertada deberá disponer de una aplicación para dispositivos móviles compatible con los sistemas operativos (IOS/ Android). La aplicación deberá permitir la gestión de las mismas actividades de la versión Desktop, facilitando un flujo de trabajo constante entre usuarios finales y técnicos.	Exigido
Deberá Soportar como mínimo 3.500 (tres mil quinientas) consultas por día.	Exigido
Deberá ser compatible con al menos las siguientes bases de datos: MS SQL 2010 - 2017 y Postgress	Exigido
Deberá soportar al menos los siguientes sistemas operativos: Windows Server 2012 – 2016, Windows 7/8/10, RHEL 8 o superior, Ubuntu 14.0 o superior.	Exigido
El periodo de licenciamiento debe ser perpetuo, con capacidad de soporte de la marca de por lo menos 1 (un) año.	Exigido
El oferente deberá considerar con su oferta 5 horas de soporte técnico mensual, que abarque inconvenientes con la implementación de la solución presentada.	Exigido
El oferente es responsable de la implementación de la plataforma un plazo no mayor a los 15 días a partir de la orden de servicio del Área TIC. Los costos de esta implementación deben ser incluidos en la oferta.	Exigido
El oferente debe incluir en la oferta la capacitación oficial de la solución en idioma español a mínimamente 4 (cuatro) técnicos del área de tecnología de la convocante, como mínimo de 40 (cuarenta) horas .	Exigido



2. INTEGRACIÓN CON MARCO METODOLÓGICO ITIL

	Descripción	Carácter
2.01	Deberá soportar gestión de tickets para los incidentes según las normativas ITIL	Exigido
2.02	Deberá soportar cumplimiento de SLA y administración del ciclo de vida de los tickets.	Exigido
2.03	Deberá permitir la configuración de flujos de trabajo para la automatización de cambios según información de CAB	Exigido

3. PORTAL DE AUTO SERVICIO (SELF SERVICE)

	Descripción	Carácter
3.01	La solución ofertada deberá contar con un portal de Auto Servicio (Self Service) para facilitar a los usuarios finales la creación y gestión de sus tickets. El portal de auto servicio deberá ser accesible a través de internet desde cualquier ubicación geográfica sin necesidad de alguna aplicación o conexión VPN.	Exigido
3.02	La solución ofertada deberá contar con una base de conocimiento para ayudar a los usuarios finales en la resolución de problemas cotidianos o recurrentes sin necesidad de crear un ticket o contar con un técnico.	Exigido
3.03	La solución ofertada deberá contar con una aplicación desarrollada para dispositivos móviles (Android y IOS)	Exigido

4. FUNCIONALIDADES DE AUTOMATIZACIÓN

	Descripción	Carácter
4.01	La solución deberá soportar la creación de reglas para definir los flujos de trabajo de acuerdo con criterios previamente establecidos para las solicitudes entrantes.	Exigido
4.02	La solución deberá asignar automáticamente los tickets creados a los técnicos disponibles, utilizando criterios como Round Robin o Balanceo de cargas.	Exigido
4.03	La solución deberá generar alertas a los usuarios finales mencionando la etapa en la cual se encuentra el ticket a través de Email.	Exigido
4.04	La solución deberá permitir escalar un ticket para asegurar un cumplimiento de SLA establecido para un incidente.	Exigido



4.05	La solución deberá permitir programar actividades de mantenimiento preventivos para fechas establecidas con la finalidad de recibir una notificación o alerta recordatorio.	Exigido
4.06	La solución deberá permitir la creación automática de tickets a partir de correos electrónicos de alertas de eventos enviadas por algún activo de IT gestionado por la herramienta, evitando de esta manera la interacción humana para la gestión de un incidente.	Exigido
4.07	La solución deberá permitir la visualización grafica del ciclo de vida de un ticket de estados y transiciones en un Dashboard con actualización del tipo arrastrar y soltar.	Exigido
4.08	La solución deberá permitir el diseño y cambio de los flujos de trabajo en un Dashboard con actualización del tipo arrastrar y soltar.	Exigido
4.09	La solución deberá permitir de manera automática el archivado de datos para su preservación y orden.	Exigido
4.10	La solución deberá permitir la visualización de la cola de espera de los tickets en una vista tipo Kanban.	Exigido

5. FUNCIONALIDADES DE PERSONALIZACIÓN

	Descripción	Carácter
5.01	La solución deberá permitir la gestión de accesos privilegiados a los técnicos de acuerdo con el perfil técnico y el ticket creado. De esta manera algunos técnicos pueden tener permisos de visualización en detalles del ticket y otros no.	Exigido
5.02	La solución deberá disponer de un calendario central en el cual se pueda observar la disponibilidad y/o asignación de una tarea a un recurso técnico.	Exigido
5.03	La solución deberá permitir la personalización de los formularios para la creación de tickets o el manejo de solicitudes de servicio técnico.	Exigido
5.04	La solución deberá permitir la personalización de acciones y notificaciones cuando se cumplen ciertas reglas. Debe ser capaz de permitir la personalización a través de la inserción de un código de lenguaje de programación compatible con la plataforma.	Exigido



6. INTEGRACIONES

	Descripción	Carácter
6.01	La solución ofertada deberá disponer de un complemento o plugin para Microsoft Outlook y/o Office 365 para recibir cualquier alerta o notificación con un flujo de trabajo ininterrumpido sin necesidad de acceder al portal o aplicación de la herramienta.	Exigido
6.02	La solución ofertada deberá disponer de funcionalidades para la ejecución de acciones a través de correos electrónicos. Una vez que el usuario recibe el mensaje, dispone de botones que habilitan al mismo para ejecutar ciertas acciones permitidas según el perfil y privilegios del usuario.	Exigido
6.03	La solución ofertada deberá disponer de una funcionalidad de sincronización completa entre la herramienta y el calendario de Office 365 del usuario final, de esta manera cualquier cambio de estado será notificado y también reflejará el cambio en el calendario.	Exigido
6.04	La solución deberá disponer de una integración con la aplicación Microsoft Teams, herramienta colaborativa utilizada por la convocante, este canal de comunicación estará destinado para incidentes graves o que requieran una asistencia inmediata.	Exigido
6.05	La solución ofertada deberá permitir la integración sencilla con herramientas de monitoreo de IT a través de Servlet o con la utilización de REST API.	Exigido
6.06	La solución ofertada deberá permitir el intercambio de información con aplicaciones y servicios de tercer que utilicen Web Services o cualquier formulario web	Exigido

**7. REPORTES E INFORMES**

	Descripción	Carácter
7.01	La solución ofertada deberá disponer de informes predefinidos o personalizados para visualizar gráficamente el rendimiento de los técnicos en tiempos de resolución de los incidentes, solicitudes, problemas, cambios, etc.	Exigido
7.02	La solución ofertada deberá disponer de informes de visualización de los tickets pendientes, completados con base en parámetros definidos como departamento, prioridad, solicitante, cargo, técnico, categoría y fecha de solicitud/cierre.	Exigido
7.03	La solución ofertada deberá permitir la impresión o exportación de los reportes generados previamente en formatos HTML, CSV, PDF y XLS.	Exigido
7.04	La solución ofertada deberá permitir programar los periodos de tiempos en los cuales debe generarse de manera automática reportes, así como la transmisión de estos a las partes interesadas a través de correo electrónico.	Exigido
7.05	La solución ofertada deberá permitir la personalización sencilla de los informes para múltiples módulos como por ejemplo solicitudes de asistencia, activos, problemas, cambios, etc.	Exigido
7.06	La solución ofertada deberá disponer de una asistencia guiada paso a paso para la creación de reportes personalizados.	Exigido
7.07	La solución deberá ser capaz de agregar filtros, agrupaciones, ordenamiento de datos y resumen de información de los reportes generados.	Exigido

**Plan de Entrega (Servicios)**

La entrega de los bienes o prestación de los servicios se realizará de acuerdo con el plan de entrega y cronograma de cumplimiento, indicados en el presente apartado. Así mismo, de los documentos de embarque y otros que deberá suministrar el proveedor indicados a continuación:

Nº	Descripción del Servicio	Cantidad	Unidad de Medida del Servicio	Lugar de prestación del Servicio	Fecha Final de Ejecución de los Servicios
1	SISTEMA MESA DE AYUDA - GESTIÓN DE SERVICIOS	1 (uno)	UNIDAD	Casa Matriz	El oferente es responsable de la implementación de la plataforma un plazo no mayor a los 15 días a partir de la orden de servicio del Área TIC. Los costos de esta implementación deben ser incluidos en la oferta.