



Santiago de Cali, 18 de junio de 2024

Doctor

GABRIEL ENRIQUE FERRER OROZCO

Secretario de las TIC

Departamento del Valle del Cauca

Asunto: Solicitud de Necesidad

Cordial saludo,

Respetado Doctor, comedidamente presento a usted la necesidad de realizar la contratación de prestación de servicios con las siguientes descripciones:

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR:

Contratar la suscripción para uso del software de la mesa de ayuda de la Secretaría de las TIC para gestionar las solicitudes de las diferentes dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, acorde al proyecto "FORTALECIMIENTO ACTUALIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA".

ACTIVIDADES POR REALIZAR:

Es importante la suscripción de servicio de nube para la mesa de ayuda, se requiere el desarrollo de las siguientes actividades para dinamizar la misión institucional de la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones:

1. Entregar el acuerdo de suscripción y soporte de entrega de la activación de la suscripción tipo Business que incluye un paquete que permite hasta 100 suscripciones de agentes del servicio de la herramienta tecnológica de mesa de ayuda en nube.
2. Entregar el soporte de la activación del servicio complementario SyncADS y Single Sign On SSO.
3. Entregar el soporte de la activación del servicio complementario DashBoard como tablero estándar de los principales indicadores o KPIS de la operación.
4. Entregar la activación de las suscripciones para el uso de la API Hello for BI / Suscripción de software y que incluye 6 sesiones de capacitación con una duración de 3 horas cada una permitiendo consultoría en la construcción de tableros de información.
5. Formulario de autogestión para incentivar y facilitar el uso y apropiación de la mesa MATI y disminuir los riesgos por la atención de requerimientos y solicitudes no documentadas. Incluye 6 sesiones de capacitación con una duración de 3 horas cada una. (RapdiForm)



6. Configurar y entregar soporte de activación del servicio complementario Mail Service, 2 buzones habilitados para usuarios finales ilimitados.

7. Configurar y entregar el soporte de activación y funcionamiento del servicio complementario NetMap Device, de forma que se descubran los equipos tecnológicos y no tecnológicos que se requieran administrar y gestionar a través de la mesa MATI. Incluye 3 sesiones de capacitación con una duración de 3 horas cada una.

8. Entregar el soporte de la Transferencia de Conocimiento sobre el uso y administración de helpeople.

9. Focalizar el uso y apropiación de la mesa MATI en las diferentes áreas de la Gobernación a través de sesiones dirigidas a usuarios y agentes resolutores con el objetivo de mejorar el indicador de uso de la herramienta y facilitar el proceso de documentación y gestión de indicadores de servicio.

JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD:

Debido a los cambios realizados, las condiciones presentadas generadas por la emergencia sanitaria y la necesidad de fortalecer y actualizar la infraestructura TIC para afrontar nuevos retos, con el propósito de mejorar los recursos tecnológicos de la Gobernación del Valle, donde se adquirieron equipos de cómputo y de procesamiento de datos, así mismo en lo que respecta a la infraestructura tecnológica de la Gobernación del Valle, como la actualización y garantizar la operatividad, se evidencia la necesidad de diseñar, implementar, administrar y mantener dicha base de hardware, garantizando su operatividad y óptimo funcionamiento, la cual se compone de equipos de cómputo (equipos de escritorio, portátiles, servidores, repuestos, accesorios, dispositivos de almacenamiento, ups), equipos y dispositivos de telecomunicaciones (cableado, switches, telefonía IP), dispositivos y software para la seguridad de la información (firewall), software (sistema operativo, ofimático, aplicaciones, diseño, almacenamiento, administración virtual, antivirus).

El departamento presenta altos niveles de exclusión digital en la población, así como alto porcentaje de la población desconoce y/o no sabe aprovechar las nuevas tecnologías para el uso cotidiano en su día a día incluso afectando la competitividad, de esta manera se hace necesario la articulación con los diversos sectores estratégicos mediante planes, política, proyectos, iniciativas para la implementación de estrategias digitales para la disminución de cierre de brecha digital.

El objetivo general de la contratación es Orientado a las acciones que faciliten el acceso y uso de todos los habitantes del territorio las tecnologías de la información y las comunicaciones, se contempla la planeación, dotación, el mantenimiento, la operación y el desarrollo de la infraestructura del Sector, así como la ampliación de la cobertura y calidad de las TIC. Igualmente, se incluyen los servicios prestados por el Sector en términos de calidad y eficiencia.



El objetivo específico es: Garantizar el bajo nivel de obsolescencia en equipos activos de red y de cableado, Mediante la Actualización de los Sistemas Tecnológicos, Planificación que permita la Administración y el soporte en el mantenimiento de los equipos de conectividad (servidores, routers.) y Disponibilidad de insumos de software y hardware para reemplazo parcial y oportuno de los Servicios Tecnológicos.

El Departamento del Valle del Cauca – Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones requiere contratar la suscripción anual para el uso de licenciamiento del software de mesa de ayuda de la Secretaría de TIC de la gobernación del valle en modalidad de servicio en la nube con el fin de contar con una herramienta tecnológica que le permita a la Secretaría gestionar y controlar la prestación de los servicios de TI a las diferentes dependencias de la Entidad.

Atentamente,



HECTOR FABIO BEDOYA BEDOYA
Líder de Programa
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Proyectó: Santiago Vásquez García – Profesional Universitario 
Revisó: Juliana Ruiz Pérez – Abogada 
Aprobó: María Liliana Muñoz Murillo – Subdirectora Técnica de Apoyo a al Gestión