 Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Proceso	Código: BS-FT-002
	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Versión: 4
	Nombre del Formato	Fecha última revisión: 11/12/2013
	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Páginas: 1 de 33

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG)

19/02/2018 11:47:20

No. RADICACION 1-2018-000880

No. FOLIOS 17 ANEXOS NO

Para Respuesta o Adicionales Cite No. de Radicación

CONCURSO N° 001

PRESTACION DE SERVICIOS MEDIANTE LA MODALIDAD DE OUTSOURCING PARA TIC EN LA COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS "CREG"

1 ANTECEDENTES


La Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG tiene como misión regular los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible de manera técnica, independiente y transparente, promoviendo el desarrollo sostenido de estos sectores, regulando los monopolios, incentivando la competencia donde sea posible y atendiendo oportunamente las necesidades de los usuarios y las empresas de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley.

Dentro del marco general de funciones de la CREG, se encuentra que están dirigidas a regular la conducta, los costos, la calidad y, en fin, las actividades desarrolladas por las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de la posición dominante y produzcan servicios de calidad.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas "CREG" para efectos de contratación se rige por las normas de derecho privado. Los recursos presupuestales son administrados a través de un contrato de fiducia suscrito por el Ministerio de Minas de Energía. Por ende **NO** son aplicables al presente proceso las normas establecidas en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 734 de 2012, Decreto 1510 de 2013, y Decreto 1082 de 2015 todas las normas procesales y sustanciales del presente proceso de selección serán las establecidas para ello en el manual de contratación y en las normas aplicables del Derecho Privado.

De otra parte nuestra entidad cuenta con una plataforma tecnológica para soportar su gestión. Dicha plataforma requiere mantener operativos el hardware y el software que la conforman y el desarrollo de proyectos de tecnología que apalanquen el cumplimiento de los objetivos de la Entidad. En la actualidad se cuenta con una mesa de ayuda y administración de infraestructura a través de un servicio de outsourcing

[Handwritten signature]

 Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Proceso	Código: BS-FT-002
	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Versión: 4
	Nombre del Formato	Fecha última revisión: 11/12/2013
	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Páginas: 3 de 33

Central telefónica AVAYA

Switch Core Cisco

Switch distribución Cisco

Controladora Wireless Cisco

Switch SAN Brocade

Plataforma Lotus Domino, Lotus Notes.

Plataforma VMWare 5.5.3

Herramientas Microsoft

Aranda: Asset Management

 Network Monitor

 Software Metrix

 CMDB

 Query Manager

Trend Micro Antivirus

Tivoli Storage Manager

Oracle 10g

Oracle BI

Aplicaciones en Java, Java Script, PL/SQL, JSP, HTML5, PHP

Administrador de Contenido.


SERVICIOS

1) Mesa de ayuda

1.1. Abarca la solución oportuna y eficiente a todas las solicitudes, incidentes, eventos y problemas de los usuarios, relacionados con los procesos de informática y tecnología, Se debe ejecutar:

-Recepción de solicitudes de usuarios.

-Registrar la solicitud usando el aplicativo Lotus que tiene la CREG para tal fin.

 Comisión de Regulación de Energía y Gas	Nombre del Proceso	Código: BS-FT-002
	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Versión: 4
	Nombre del Formato	Fecha última revisión: 11/12/2013
	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Páginas: 4 de 33

- Dar solución en primer nivel.
 - Seguimiento y gestión del caso.
 - Documentación suficiente y necesaria para el soporte.
 - Escalamiento del caso, si es necesario.
 - Información al usuario del estado de su solicitud.
 - Cierre del caso.
 - Gestión del conocimiento: Documentación para optimizar la reducción de tiempos en la solución de los incidentes.
- 1.2. Atender los problemas de Hardware y Software de productividad.
- 1.3. Procesar la gestión de contenidos.
- 1.4. Dar soporte primer nivel aplicaciones Lotus:
- Sistema de Gestión Documental ORACULO
 - Expedientes
 - Gestión Financiera
 - Resoluciones y Notificaciones
 - Servicios en línea
 - Biblioteca y centro de Documentación.
- 1.5. Prestar soporte especializado a los usuarios VIP.
- 1.6. Configuración de dispositivos móviles.
- 1.7. Mantener actualizado el catálogo de servicios
- 1.8. Para la Gestión de problemas (Incidente repetitivo o de fuerte impacto), la mesa de ayuda debe identificarlos y hacer seguimiento hasta el cierre de éste
- 1.9 Se realizará seguimiento riguroso al cierre de las solicitudes y cuando se presente re-apertura de éstas por falta de efectividad en la solución podrá solicitarse cambio del agente de la Mesa de ayuda.
- Se requiere un agente de mesa de ayuda que atienda ambas sedes
 - El promedio aproximado de casos registrados por mes es de 160 de los cuales el 80% se responden el mismo día, en un tiempo menor o igual a 2 horas y un 20% con tiempo de respuesta > a 2 horas.
 - Medios de atención: Presencial, remoto, telefónico y correo electrónico.
 - Horario de atención de la Mesa de Ayuda: 08:00 a 18:00 horas de lunes a viernes y en los horarios programados para las reuniones que lo soliciten, con soporte antes, durante y a la finalización de éstas.

