**Mesa de Gobierno Empresarial – Segunda Generación del Acuerdo Marco de Gestión de Servicios de TI**

# Mesa de Gobierno Empresarial

Colombia Compra Eficiente, dentro de su función de estructurar y administrar Acuerdos Marco de Precios, convoca a la industria para entablar un diálogo técnico de cara a la construcción de un instrumento que permita a las entidades contratar el apoyo en la Gestión de Servicios de TI.

# Novedades frente al instrumento anterior.

La Segunda Generación del Acuerdo Marco de Gestión de Servicios de TI es la continuidad del lote de mesa de servicio del Acuerdo Marco de Servicios BPO. Esto quiere decir que se separa del lote centro de contacto, esto debido a las siguientes razones:

1. Las entidades han solicitado ampliar el alcance de los servicios, y esto implica cambiar la especificación técnica de los servicios
2. Las condiciones de selección cambian para privilegiar el perfil técnico de los proveedores, lo cual aleja el instrumento de la esfera de los centros de contacto
3. El nuevo instrumento amplía el alcance de la mesa de ayuda, de modo que el proveedor ya no presente únicamente servicios de soporte, sino que lleve el servicio a la gestión integral del catálogo de servicios de TI de la entidad.

# Interesados

El equipo de estructuración, conformado por la DIAN, MinTIC y la ANCP-CCE, se reunió con las siguientes entidades y proveedores para estructurar los documentos del proceso:

|  |  |
| --- | --- |
| **EMPRESA / ENTIDAD** | **E-MAIL** |
| Comware | [rafael.parra@comware.com.co; mercadeo@comware.com.co](mailto:rafael.parra@comware.com.co) |
| IQ Online | [andrea.gomez@iq-online.com](mailto:andrea.gomez@iq-online.com) |
| Comdata gruop | [dian.fernandez@comdatagroup.net](mailto:dian.fernandez@comdatagroup.net) |
| Grupo Oesia | [jcuriber@oesia.com;](mailto:jcuriber@oesia.com;) |
| Tivit | [Carlos.montoya@tivit.com;](mailto:Carlos.montoya@tivit.com;) |
| Selcomp Ingeniería S.A.S. | [comercial@selcomp.com.co; contactenos@selcomp.com.co](mailto:comercial@selcomp.com.co) |
| IBM | [dflechas@co.ibm.com](mailto:dflechas@co.ibm.com) |
| Carvajal S.A. | [Diego.Vigoya@carvajal.com; Servicioalcliente.cts@carvajal.com](mailto:Diego.Vigoya@carvajal.com) |
| Indra | [indra@indracompany.com](mailto:indra@indracompany.com) |
| Corte Ingles | [info@veritrade-ltd.com](mailto:info@veritrade-ltd.com) |
| Sonda | [Magda.aguilera@sonda.com](mailto:Magda.aguilera@sonda.com) |
| Colsof S.A. | [arodriguez@Colsof.com.co](mailto:arodriguez@Colsof.com.co) |
| Consejo Superior de la Judicatura | [Gpaternr@deaj.ramajudicial.gov.co](mailto:Gpaternr@deaj.ramajudicial.gov.co) |
| MinTIC | [oosorio@mintic.gov.co](mailto:oosorio@mintic.gov.co) |
| Superintendencia de Industria y Comercio - SIC | [farodriguez@sic.gov.co](mailto:farodriguez@sic.gov.co) |
| Fiscalía General de la Nación | [luis.lozanom@fiscalia.gov.co](mailto:luis.lozanom@fiscalia.gov.co); [edgar.garzon@fiscalia.gov.co](mailto:edgar.garzon@fiscalia.gov.co) |
| Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF | [piedad.montero@icbf.gov.co; luis.solarte@icbf.gov.co](mailto:piedad.montero@icbf.gov.co;) |

## Necesidad de contratar la Gestión de Servicios de TI

Las Entidades del Estado, tienen varios contratos de acuerdo a las necesidades de sus servicios, como la mesa de servicios, administración y soporte de su plataforma tecnológica, con este Acuerdo Marco se quiere unificar algunos servicios como se ha venido realizando con otros Acuerdos Marco, donde las Entidades han salido beneficiadas al tener con un solo proveedor los servicios requeridos y así una sola administración que es una de las falencias que se evidencian a nivel estatal.

El actual Acuerdo Marco solo presta el servicio de Mesa de Ayuda con los niveles 1 y 2, prestando servicios de apoyo a las Entidades ya que está enfocada en proveer ayuda a los usuarios y participación activa en la operación del proceso de gestión de incidentes, pero no atiende todos los servicios de las organizaciones y/o Entidades en relación a TI, lo cual demanda en más contrataciones de persona natural y jurídica

Con base en la información histórica de los Procesos de Contratación, Colombia Compra Eficiente considera pertinente celebrar un Acuerdo Marco de Gestión de servicios de TI porque permite unificar las condiciones bajo las cuales las Entidades Estatales adquieren la gestión de servicios de TI, así como estandarizar especificaciones técnicas y precios, generando ahorros importantes en el tiempo que dedican las Entidades Estatales a estos procesos[[1]](#footnote-2).

## Especificaciones técnicas de la Gestión de Servicios de TI

Adicional a los servicios que actualmente cubre el Acuerdo Marco de Precio – lote Mesa de Ayuda, los proveedores ofrecen en paquete: bolsa de repuestos, mantenimiento preventivo y correctivo por tipo de equipo, perfiles profesionales especializados (más detallados), equipos de respaldo, categorización más amplia de los Acuerdos de Niveles de Servicios de acuerdo con la complejidad y necesidades de la Entidades Estatales que no se encuentran en el Acuerdo marco de Pecios de la primera generación los cuales aportarían altos beneficios para la Entidades que estarían obligadas a adelantar sus procesos de contratación por Colombia compra eficiente.

1. Lugar de prestación de la gestión de servicios de TI

El Acuerdo Marco de Precios es de alcance nacional. Sin embargo, dadas las características geográficas de Colombia y las diferencias en los costos relacionados con el transporte de carga y personal hasta diferentes ubicaciones en el país, que reflejan una diferenciación en el costo de estos servicios, la entrega de los servicios se realiza conforme a la codificación de la División Político-Administrativa de Colombia -DIVIPOLA- en cabeceras municipales, centros poblados y áreas no municipalizadas del DANE, tal como se muestra a continuación (Ver Anexo 1 Identificación de las zonas - DIVIPOLA):

**Tabla 2 División del país por zonas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Zona** | **Unidades del territorio nacional** |
| Zona 1 Fácil acceso | Cabeceras municipales y Centros Poblados |
| Zona 2 Medio acceso | Corregimientos municipales |
| Zona 3 Difícil acceso | Área no municipalizada, Caseríos, Inspecciones de policía, Inspecciones de policía departamentales e inspecciones de policía municipales. |

Fuente: Colombia Compra Eficiente con base en DIVIPOLA (Dane, 2019)

Las demás características y condiciones para la prestación de los servicios son las misma para cada zona.

1. Condiciones/tiempos de prestación del servicio

La gestión de servicios de TI se lleva a cabo en la entidad estatal. En cuanto a los tiempos de entrega, en las mesas de trabajo llevadas a cabo tanto con proveedores como con Entidades compradoras, se identificó que está definido por el tiempo que tarda el aprovisionamiento de los servicios, se debe diferenciar según el tamaño y complejidad de la Entidad y debe ser acordes a la distribución de las zonas en donde se prestará el servicio.

1. Agentes y Profesionales Especializados

Las Entidades requieren contar en cada vigencia con personal que permita soportar, administrar, gestionar, renovar, mantener y mejorar los recursos informáticos de la plataforma tecnológica existente, y con la finalidad de garantizar la operatividad organizada y segura del recurso tecnológico de la Entidad, y así disminuir la carga contractual y administrativa, la gestión de proveedores, la sincronización de tareas y la disminución de costos operativos, generando una economía de escala que permite compartir recursos técnicos y humanos de alto perfil, que garantizan una verdadera generación de valor y transferencia de conocimiento.

Las especificaciones técnicas y modalidades de los Agentes y Profesionales Especializados se encuentran en las especificaciones técnicas transversales respectivamente.

1. Mantenimiento preventivo y correctivo por tipo de equipo

Las Entidades de acuerdo a sus necesidades, requerimientos y funciones estatales deben tener sus equipos de TI en operación y correcto funcionamiento, para esto realizan mantenimientos preventivos y correctivos a nivel técnico con el fin de mantener y/o reparar los elementos de la infraestructura tecnológica y garantizar la correcta operación de los mismos.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Está destinado como su nombre lo indica a la prevención, teniendo como objeto el control antes de las deficiencias y problemas que se puedan plantear en los elementos debido al uso natural del mismo.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Comprende aquellas operaciones necesarias para hacer frente a situaciones inesperadas, es decir no previstas ni previsibles. Las reparaciones y sustituciones físicas y/o funcionales son operaciones típicas de este tipo de mantenimiento.

El contratista deberá tomar medidas preventivas para garantizar que no se pierda la información que se encuentre almacenada en un equipo o elemento de la Entidad, al momento de realizar un mantenimiento preventivo y/o correctivo.

La descripción detallada de este servicio se encuentra en las especificaciones técnicas transversales respectivamente.

1. Bolsa de Repuestos

De acuerdo al estudio de mercado y del sector, se evidencia que las Entidades Estatales manejan bolsa de repuestos para los equipos que ya no tienen garantía, pero continúan en operación; esta bolsa la manejan a través de un tercero quien les provee las partes requeridas de los equipos tecnológicos.

En la actualidad el Acuerdo Marco en funcionamiento no tiene este servicio y se evidencia que se requiere tener dentro de la Mesa de Servicio ya que esta es quien administra los equipos de cómputo y realiza los cambios, así mismo se requiere tener un solo proveedor de servicios administrando los equipos.

Las especificaciones técnicas de la Bolsa de Repuestos se encuentran en las especificaciones técnicas transversales respectivamente.

1. Administración de activos de TI de la Entidad

Una correcta administración de activos de TI, se realiza a través de la CMDB (por sus siglas en inglés configuration management database) Base de datos de la gestión de configuración; estas bases de datos se encuentran en las soluciones de ITSM proporcionando soporte para la gestión de activos y configuración.

La gestión y administración de los activos es importante para el conocimiento preciso de todos los activos que se encuentran en las Entidades, para que se puedan proteger de una forma adecuada, justificándolos y a la vez que tengan un propietario asignado, como parte importante teniendo en cuenta la identificación, análisis, valoración y administración de los riesgos, así mismo, deben ser calificados los activos según la sensibilidad y criticidad de la información que contienen.

El contratista deberá disponer de equipos para asignar en el momento que un equipo se dañe o tenga mantenimiento correctivo o mientras se realiza el pedido del repuesto averiado o que requiera, para esto el contratista deberá tener un equipo de características técnicas similares de respaldo para ser instalado de inmediato y temporalmente, disminuyendo así los tiempos de solución y corrección de la falla.

Las especificaciones técnicas de la administración de los activos de TI de las Entidades se encuentran en las especificaciones técnicas transversales respectivamente.

1. Gestión del Catálogo de Servicios de TI de la Entidad

Las Entidades en pro de entregar a sus funcionarios calidad y satisfacción de los servicios tecnológicos optimizan sus procesos e implementan estrategias de acuerdo a las mejores prácticas del mercado para así soportar los servicios de tecnología de la información y comunicaciones, es allí donde se genera el catálogo de servicios de TI donde se debe realizar una mejora continua a este.

El catálogo de servicios de TI de las Entidades tiene como eje fundamental la implementación de buenas prácticas. Esto es efectuado en torno a las buenas prácticas definidas por ITIL, que es una herramienta de conocimiento que establece las pautas para incrementar la eficiencia de la Entidad, se trata de un conjunto de buenas prácticas (procedimientos, técnicas, métodos o actividades eficientes para proporcionar un determinado resultado), enmarcadas en un conjunto de procesos que permiten organizar de manera productiva los servicios tecnológicos ayudando a desarrollar y mejorar el servicio de la Entidad a largo plazo, de esta forma, es posible implementar procesos internos destinados a lograr la entrega de los niveles de servicio acordados entre la Entidad y el Contratista, realizar el seguimiento de los problemas de infraestructura, resolver de incidencias, mantener la alineación de los servicios y reajustar los servicios de TI.

El contratista deberá realizar ajustes o mejoras al catálogo de servicios inicialmente entregado por la Entidad, este deberá ser actualizado de manera documental y en la herramienta de ITSM, y entregar la documentación correspondiente de los ajustes realizados.

Para los servicios de soporte técnico, se debe establecer un catálogo de servicios que conformen las distintas líneas de servicio, esto con el fin de garantizar la operación de manera adecuada considerando el modelo de gestión de la Entidad.

1. Niveles de Servicio (Segmentación)

Los servicios que se presten a través del Acuerdo Marco se harán bajo un esquema de nivel de servicio en:

1. ORO (Nivel de servicio máximo).
2. PLATA (Nivel de servicio intermedio).
3. BRONCE (Nivel de servicio básico).

Las Entidades podrán seleccionar los servicios que requieran y los Proveedores presentarán todo su catálogo de servicios asociado a estos tres (3) niveles de servicio.

1. Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS

Se han definido niveles de servicio que se ajustan a las mejores prácticas establecidas en ITIL, lo cual ha permitido contribuir con la unificación de la mayor parte de procesos de soporte requeridos por la plataforma tecnológica de las Entidades, garantizando la gestión operativa integral de los componentes de software y hardware que integran la plataforma tecnológica de las mismas.

Por tanto, se deberá tener en cuenta un esquema de niveles y roles que aseguran su tratamiento y respuesta oportuna. Los niveles de escalamiento permitirán contar con una estructura adecuada para la prestación del servicio toda vez que fija roles y responsabilidades en tres niveles, que permiten atender de manera eficiente las distintas solicitudes.

# Operación Secundaria

En la Operación Secundaria, la Entidad Estatal debe:

* Garantizar que todos los proveedores del Acuerdo Marco tengan acceso a la información relacionada con su necesidad.
* Crear una solicitud de información. La creación de esta solicitud implica que la Entidad Estatal tomó la decisión de satisfacer su necesidad a través la selección de un Proveedor Prestador de Gestión de Servicios de TI y que, al final del proceso estos servicios serán proporcionados por uno de los Proveedores del Acuerdo Marco. En la Solicitud de Información, la Entidad Compradora diligencia el formulario del Anexo 3 – Formato RFI, que puede ser modificado por Colombia Compra Eficiente cuando lo estime conveniente por razones técnicas.
* La Entidad Compradora carga el formulario en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y lo envía a todos los Proveedores definiendo un tiempo de respuesta acorde a la complejidad de la solicitud. El término de respuesta a la Solicitud de Información no podrá ser inferior a cinco (5) días hábiles ni superior a veinte (20) días calendario. Durante el término de la Solicitud de Información, la Entidad Compradora debe responder a las preguntas y observaciones que planteen los Proveedores, asegurándose de que todos tengan acceso a la información completa respecto de su necesidad. Una vez finalizado el término de la Solicitud de Información, la Entidad Estatal revisa las respuestas de los Proveedores y, dependiendo de estas, puede: (i) Iniciar una nueva Solicitud de Información, si la primera no satisface su requerimiento o necesidad, pudiendo intercambiar información con los proveedores cuántas veces lo necesite; (ii) Si durante el término otorgado en la Solicitud de Información la Entidad Estatal no recibe ninguna respuesta, puede proceder al siguiente paso del proceso, para la creación de la Solicitud de Cotización y, (iii) Si la Entidad Estatal ya cuenta con la información necesaria para adquirir los Servicios, debe crear un documento con el análisis técnico y económico de las respuestas recibidas, que debe contener por lo menos la información que aparece en el Anexo 3.
* La Entidad Estatal, con base en la información obtenida en la Solicitud de Información y una vez definidos los servicios o arquitectura requeridos, accede al simulador y determina el valor de la bolsa de recursos que requiere, o el presupuesto que tiene para adquirir los Servicios.
* La Entidad Estatal debe definir el presupuesto del que dispone para la prestación de Servicios y procederá a diligenciar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano la Solicitud de Cotización para la contratación de Gestión de Servicios de TI enviándola a los Proveedores habilitados en el Catálogo.
* Una vez definido lo anterior, la Entidad Estatal crea un evento de cotización
* La Entidad Estatal debe dar un plazo mínimo de Cotización de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de Solicitud para recibir las Cotizaciones. La Entidad deberá programar la hora de cierre de los Eventos de Cotización entre las 8:00 am. y 5:00 pm. Si después de enviar la Solicitud de Cotización a los Proveedores la Entidad Compradora requiere hacer cambios por cualquier razón, la Entidad Estatal debe editar la Solicitud de Cotización por una sola vez y ampliar el plazo antes de la finalización del plazo inicial para recibir las cotizaciones. La Solicitud de Cotización da inicio a la Operación Secundaria de los Acuerdos Marco como modalidad de selección; por lo anterior la Entidad Estatal en el evento de requerir revocar dicha solicitud deberá expedir el Acto Administrativo Correspondiente.

Adicionalmente, en la Operación Secundaria, la Entidad Compradora:

(i) verifica que el Acuerdo Marco satisface su necesidad; (ii) anexa la justificación de su compra; (iii) solicita una Cotización a los Proveedores, o genera un evento de solicitud de compra el segmento (iv) verifica las Cotizaciones presentadas por los Proveedores y analiza los precios artificialmente bajos de acuerdo con la normativa vigente; (v) selecciona al Proveedor que cotiza con el menor precio para la Gestión de Servicios de TI (condiciones particulares que definan el menor precio o el mayor descuento), previa verificación de no estar incurso en casuales de inhabilidad e incompatibilidad; (vi) coloca la Orden de Compra y aprueba las garantías indicadas en el Acuerdo Marco; (vii) verifica la entrega del servicio o la prestación del servicio conforme lo establecido en el Acuerdo Marco y paga el valor correspondiente o adelanta los trámites del procedimiento administrativo sancionatorio cuando a ello haya lugar; y viii) liquida la Orden de Compra dentro de los términos establecidos en la Ley.

El Proveedor cotiza la Gestión de Servicios de TI en los términos establecidos en el evento de Solicitud de Cotización, constituye las garantías de conformidad con las condiciones definidas en el Acuerdo Marco, factura el valor correspondiente, publica la factura en la TVEC y recibe el pago. Los precios cotizados por cada Proveedor deben ser menores o iguales a sus precios publicados en el catálogo

Las actividades y demás obligaciones por ejecutar durante la Operación Secundaria están detalladas en el Acuerdo Marco.

1. Ver Estudio de Mercado. [↑](#footnote-ref-2)