**ACUERDO MARCO MESA DE SERVICIOS DE TI**

**FORMATO RFI**

Como primer paso en la adquisición de Servicios en el AM de Mesa de Servicios, y de acuerdo con la necesidad que la Entidad Compradora posea, la Entidad Estatal debe identificar y registrar las siguientes características, lo anterior para conocer claramente el requerimiento y de esta manera otorgar a los proveedores la información necesaria y suficiente para la correcta proyección de todos los servicios indispensables para cubrir las necesidades de la Entidad.

El registro de la información por parte de la Entidad garantiza que sean proporcionados suficientes datos al proveedor para dimensionar y proponer la solución que se adecúe a las necesidades de la Entidad, por lo tanto, Colombia Compra Eficiente recomienda que la Entidad registre la mayor cantidad de información posible (La Entidad podrá relacionar información en documentos adicionales):

1. **Contexto**

En este espacio la Entidad hace un resumen indicando como es el funcionamiento actual de la mesa de servicios, y una proyección de los servicios que desea adquirir a través del AMP.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Objetivos**

La Entidad Compradora enunciara los objetivos generales y específicos relativos al AM de mesa de servicios.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Tipificación de la necesidad**

La Entidad Compradora describirá la necesidad teniendo en cuenta las siguientes categorías o criterios:

* 1. **Inventario de equipos:** La Entidad anexará el inventario de equipos propios a los que se les presta o prestará el servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo especificando los siguientes datos:
     1. Marca del equipo.
     2. Modelo del equipo.
     3. Tipo de equipo (Servidor, PC, WS, portátil, impresora, switch, etc).
     4. Antigüedad del equipo en años.
     5. Cuenta con garantía (Si / No).
     6. Ubicación del Equipo
     7. Cantidad de equipos (Nro. de equipos de esa marca y modelo).
  2. **Herramienta de mesa de servicios:** La Entidad indicara la herramienta o software que utiliza actualmente para el registro de las solicitudes de soporte y la trazabilidad de los mismos, indicara si es propia o de un tercero, y el proceso de migración al nuevo proveedor si así lo requiere. Adicionalmente indicará los requisitos mínimos que debe cumplir la herramienta que utiliza o la que requiere para el servicio. Es importante que la Entidad tenga en cuenta que a través del AMP, se garantizó que los diferentes Proveedores de servicios de “Mesa de Servicios de TI – MSTI” cuentan con una herramienta de software certificada en todos los procesos de ITIL.
  3. **Cantidad de solicitudes de soporte**: La Entidad entregará un reporte con el histórico de los servicios de soporte realizados en los últimos dos años, por sede, desde su solicitud hasta su solución.
  4. **Cantidad de sedes**: Listado con las sedes que cuenta la Entidad y ubicación (coordenadas) de las mismas en el territorio nacional.
  5. **Cantidad de usuarios**: Indicar la cantidad de usuarios por sede, con los perfiles de cada grupo de usuarios (usuarios VIP, directivos, general, etc), de acuerdo con la definición que tenga la Entidad.
  6. **Cantidad de agentes**: Indicar la cantidad de agentes que estima la Entidad requiere, especificando el nivel de servicio que prestara el agente (Nivel 1, nivel 2, nivel 3), de acuerdo con las necesidades de la Entidad.
  7. **Portafolio de servicios**: La Entidad tomando como base el marco de referencia de arquitectura empresarial, define o entrega un catálogo o portafolio de servicios, el cual contiene la información de los servicios definidos por la oficina de TI o quien haga sus veces. Este catálogo de servicios deberá ser actualizado de manera semestral por parte del proveedor en conjunto con la Entidad, de manera documental y en la herramienta de gestión, teniendo en cuenta los procesos de TI de la Entidad y tomando como referencia ITIL. La Entidad indicará cuales de los servicios presentados en el catálogo requieren intervención del Proveedor, indicando si se trata de:

Gestión de Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (parametrización de la herramienta de ITSM)

* + 1. Gestión de Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (caracterización y documentación).
    2. Gestión de Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (parametrización de la herramienta de ITSM).
    3. Gestión de Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (Administración del nuevo o nuevos servicios o servicios modificados en operación en la herramienta de gestión).

NOTA: ES IMPORTANTE QUE LA ENTIDAD DEFINA LAS DIFERENTES FECHAS DE:

* LOS DOCUMENTOS ENTREGABLES Y DE LAS POSIBLES MODIFICACIONES Y/0 AJUSTES REQUERIDOS DE LOS DOCUMENTOS ENTREGABLES.
* LA PARAMETRIZACIÓN DE LOS NUEVOS SERVICIOS O SERVICIOS MODIFICADOS.
* LA ENTRADA EN OPERACIÓN Y LA ADMINISTRACIÓN DE LOS NUEVOS SERVICIOS O DE LOS SERVICIOS MODIFICADOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN.

TANTO EN EL RFI, COMO EN LA OPERACIÓN SECUNDARIA (SLOICITUD DE COTIZACIÓN), PARA QUE SE PUEDAN APLICAR LOS ANS CORRESPONDIENTES CUANDO SE REQUIERA.

* 1. **Acuerdos de niveles de servicio – ANS**: Descripción de la aplicación actual de los ANS que ejecuta la Entidad con su proveedor de mesa de soporte o servicios de TI.
  2. **Bolsa de repuestos**: Con el fin de atender necesidades futuras, asociadas al cumplimiento de las actuales y nuevas metas institucionales, la Entidad definirá una bolsa de repuestos y el mecanismo de solicitud, autorización, control y seguimiento del mismo, teniendo en cuenta el portafolio de los servicios establecidos, el inventario de equipos, etc. Incluirá un informe del histórico de la bolsa de repuestos que viene manejando la Entidad.
  3. **Tablero de control:** La Entidad indicará si requiere un tablero de control, que le permita, entre otros, contar con una interfaz gráfica web, con reportes, gráficos, criterios de evaluación, indicadores visuales y mecanismos de alerta que son consolidados en una plataforma de información administrativa para controlar la eficiencia y eficacia, así como el seguimiento de la ejecución del contrato en sí, brindando el conocimiento necesario para la toma de decisiones correctas.
  4. **Migración de los servicios:** La Entidad compradora tendrá en cuenta un proceso de migración de servicios, si así lo requiere, para el empalme que pueda suceder en los cambios de proveedor a que haya lugar. La Entidad indicará información como:
     1. Diagrama y arquitectura de su mesa de servicios actual.
     2. Métricas de uso.
     3. Tiempos requeridos de migración.
     4. Tiempos de estabilización del servicio.
  5. **Datos adicionales**: La Entidad especificará datos adicionales al proveedor que debe tener en cuenta para los servicios que solicita, como por ejemplo, duración del contrato y si contara con vigencias futuras.

**NOTA:** Es importante que la Entidad compradora tenga en cuenta que la Mesa de Servicios de TI será el único punto de contacto inicial para cualquier tipo de solicitud relacionada con los servicios de TI, y que dentro de la misma puede manejar los contratos y garantías que tenga con terceros, todos relacionados con temas de TI.

1. **Solución propuesta por parte del Proveedor**: En este numeral, el proveedor de servicios hará su propuesta técnica incluyendo todos los servicios que crea necesarios para cubrir con la necesidad expuesta por la Entidad, esto con el fin de que la Entidad Compradora pueda revisar y ajustar su solicitud durante la cotización de servicios en la tienda virtual en la operación secundaria.