

FICHAS TÉCNICAS – ANS

ACUERDO MARCO DE PRECIOS DE MESA DE SERVICIOS

| | |
|--|----|
| 1. CONDICIONES TRANSVERSALES..... | 2 |
| 2. ZONAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 17 |
| 3. SERVICIOS | 18 |
| 4. PERFILES | 53 |
| 5. ACUERDOS DE NVEL DE SERVICIO – ANS..... | 81 |



1. CONDICIONES TRANSVERSALES

El objetivo de la práctica de Mesa de Servicios es gestionar la demanda de resolución de incidentes y solicitudes de servicio. Todo esto con el propósito de asegurar y coordinar la provisión de los servicios tecnológicos en función de las necesidades institucionales y su alineación con los objetivos estratégicos de las Entidades cubriendo sus iniciativas, planes, programas y proyectos en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Así mismo, asegurar y coordinar la provisión de los servicios integrales en TIC, dentro del marco de las buenas prácticas de tecnología como son: ITIL, COBIT, TOGAF, PMBOOK, MRAE y los procesos, procedimientos, políticas y lineamientos internos en materia de TI de las Entidades. . Estas condiciones transversales aplican en el Acuerdo Marco, indiferentemente de los servicios adquiridos por la Entidad Compradora.

| | |
|-------------------------------|--|
| Idioma | El Proveedor debe prestar los Servicios de Mesa de Servicios en el idioma castellano. |
| Inicio de la operación | <p>Las partes deben suscribir un acta de inicio y un cronograma detallado con todas las actividades requeridas, con la ruta crítica claramente definida, con el propósito de llevar a cabo una implementación e inicio de la operación apropiada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra. Para la suscripción del acta de inicio, el Proveedor debe entregar a la Entidad Compradora el formato en el cual debe diligenciar su información para que el Proveedor preste los Servicios de Mesa; este formato debe entregarse durante el primer día hábil siguiente a la colocación de la Orden de Compra, si no se da en este tiempo la Entidad podrá entregar sus requerimientos como lo estime pertinente. El acta de inicio la debe elaborar el Proveedor, la Entidad Compradora la debe revisar, hacer las modificaciones del caso, y firmar de común acuerdo.</p> <p>En cualquier caso, la Entidad Compradora debe generar un evento de información, (RFI) utilizando la plantilla definida para tal fin en la Tienda Virtual (TVEC), previo al evento de cotización (RFQ), esto con el propósito de que los proveedores de mesa de servicio conozcan bien el dimensionamiento de la operación requerida por la Entidad Compradora. Básicamente, se entregará la información de cobertura geográfica, sedes en donde se requiere el servicio, cantidad de usuarios, tickets, equipos y activos de TI a soportar por cada ciudad, sede o sitio geográfico, inventario y bolsa de repuestos que actualmente gestiona para el mantenimiento correctivo, equipos en garantía y en general toda la información para que la cotización quede bien dimensionada y así cubrir los niveles de servicio exigidos.</p> <p>El Proveedor al inicio de la operación, debe entregar a la Entidad Compradora un listado del personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral.</p> <p>El proveedor durante el primer mes de ejecución deberá presentar a la Entidad un plan de comunicaciones integral, el cual incluirá la coordinación de los servicios de TI no contemplados dentro del alcance (Impresión, Adquisición o Alquiler de equipos), donde señalará los diversos informes a ser presentados y los tableros de monitoreo y control a ser implementados en el marco del contrato. El plan deberá incorporar una matriz genérica de responsabilidades (RACI) para el servicio a desarrollar.</p> <p>La Entidad Compradora puede autorizar al Proveedor el inicio de la operación con una cantidad de Agentes menor a la mínima exigida, en cuyo caso el Proveedor deberá disponer los recursos tecnológicos necesarios para iniciar la operación.</p> |



**Tiempos de
aprovisionamiento**

Los Servicios de Mesa que involucren recurso humano deben ser provisionados de acuerdo a los tiempos establecidos a continuación (Tabla 1):

| Tipo de perfil | De 1 a 50 Agentes | Más de 50 Agentes |
|---|-------------------|-------------------|
| Perfil general | 10 días hábiles | 20 días hábiles |
| Perfil técnico | 15 días hábiles | 25 días hábiles |
| Perfil profesional | 20 días hábiles | 30 días hábiles |
| Perfil especializado, experto, gerente, coordinador, gestor | 25 días hábiles | 40 días hábiles |

Tabla 1: Tiempos de provisionamiento para personal

Ver el detalle de cada perfil en la sección de perfiles.

El tiempo de provisionamiento para nuevos agentes de Mesa de Servicio después de que la operación haya iniciado es de seis (6) días hábiles.

El provisionamiento de los recursos tecnológicos, Servicios e integración de todos los servicios que no involucren recurso humano deben estar disponibles para la operación de la Entidad Compradora de acuerdo a los siguientes tiempos*:

Zona 1: 15 días calendario

Zona 2: 35 días calendario

Zona 3: 40 días calendario

El Proveedor puede iniciar la operación con el mecanismo o solución provisional que permita prestar el servicio sin ningún costo adicional para la Entidad siempre y cuando la Entidad Compradora haya adquirido los servicios necesarios para la operación, pero en ningún caso este mecanismo o solución provisional podrá superar los dos (2) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra.

(*) Para aquellos servicios que impliquen traslados, configuración y en general que puedan tener un tiempo mayor al definido, la Entidad compradora podrá realizar la excepción correspondiente y dejarlo plasmado en el cronograma/plan de trabajo que se apruebe con el proveedor seleccionado.

**Periodos de
estabilización del
servicio**

Durante los tres (3) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor y la Entidad Compradora pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios de Mesa solicitados en la Orden de Compra cumplen con la demanda de la Entidad Estatal.



| | |
|--|---|
| | <p>Durante este periodo la Entidad Compradora no puede hacer descuentos por los indicadores establecidos en el ANS si esta situación se debe a un mal dimensionamiento por parte de la Entidad Compradora. En caso de que el Proveedor no cumpla con los ANS establecidos por (i) fallas en sus herramientas, o (ii) retraso en el aprovisionamiento de los servicios, la Entidad Compradora puede aplicar el descuento correspondiente.</p> <p>Una vez finalizados los tres meses de estabilización del servicio, el Proveedor debe entregar a la Entidad Compradora un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique (i) cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación y (ii) qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores.</p> <p>La Entidad Compradora puede modificar la Orden de Compra para hacer los ajustes descritos por el Proveedor.</p> <p>Si la Entidad Compradora no puede hacer los ajustes descritos por el Proveedor, los nuevos umbrales serán los definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.</p> <p>Si la Entidad Compradora no hace los ajustes recomendados por el Proveedor, y no acepta los umbrales definidos según el reporte del periodo de estabilización, no podrá aplicar el ANS para los indicadores afectados.</p> <p>El periodo de estabilización puede repetirse para las adiciones de nuevos servicios a la Orden de Compra. Este periodo de estabilización solamente aplica a estos nuevos servicios.</p> |
| <p>Esquemas de trabajo remoto</p> | <p>El proveedor debe cumplir con las disposiciones nacionales y locales relacionadas con teletrabajo y trabajo desde casa. En este sentido es autónomo en la gestión del personal.</p> <p>En los casos en que no sea posible prestar el servicio desde la sede del proveedor por las disposiciones antes mencionadas, el proveedor debe (i) presentar a la entidad las condiciones en que prestará el servicio mediante esquemas de trabajo remoto y (ii) presentar los cambios que este esquema implica en los niveles de servicio para los indicadores que se vean afectados en esta situación.</p> <p>Sin embargo, si la Entidad Compradora establece en la solicitud de cotización que la operación es crítica y exige la prestación de los servicios desde la sede del proveedor, o que los indicadores del ANS no pueden variar, el proveedor debe tomar las acciones necesarias para asegurar la continuidad en la prestación del servicio, a menos que existan medidas o condiciones que definitivamente hagan inviable la prestación del servicio desde la sede del proveedor, atendiendo las restricciones especiales y/o legales que se presenten.</p> |
| <p>Migración de Servicios e Información</p> | <p>A continuación, se describen las actividades y procedimientos generales mínimos sugeridos para la migración de los servicios contenidos en el Acuerdo Marco con participación de la Entidad Compradora, Proveedor Entrante y Proveedor Saliente, según sea el caso.</p> <p>Las actividades contempladas en el protocolo de migración del servicio no deben significar costos adicionales para la Entidad Compradora.</p> |



| | |
|--|---|
| | <p>La Entidad Compradora y el Proveedor pueden hacer modificaciones al protocolo o decidir usar otro protocolo siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo.</p> <p>Se debe suministrar toda la información relevante para llevar a cabo de forma exitosa el proceso de migración.</p> <p>Disponer del tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo las pruebas en las que se requiera participación del Proveedor.</p> <p>Condiciones del proceso de migración a cargo de la Entidad Compradora:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Insumos requeridos para desarrollar los procesos de migración de datos:<ol style="list-style-type: none">1.1. Documentación técnica del diseño y de la operación.1.2. Archivos de bases de datos.1.3. Códigos fuente de desarrollos de la Entidad Compradora para la operación.2. Caracterización de los datos sujetos a procesos de migración:<ol style="list-style-type: none">2.1. Descripción de los datos.2.2. Responsable por los datos.2.3. Configuración.2.4. Procedimientos asociados al archivo de datos.2.5. Nivel de criticidad de los datos.3. Condiciones para la Gestión de Activos durante el proceso de migración.<ol style="list-style-type: none">3.1. Identificar por los menos las siguientes características para los activos de información:<ol style="list-style-type: none">3.1.1. Nombre.3.1.2. Ubicación.3.1.3. Procedimientos asociados.3.1.4. Configuración.3.1.5. Ítems asociados (Aplicaciones, servidores, etc.) si hay lugar a ello.3.2. Establecer la custodia, propiedad y responsabilidad sobre los archivos de información.3.3. Clasificar toda la información relacionada con los archivos de información, diseñando las guías para su clasificación, manejo y etiquetado.3.4. Definir los procesos, procedimientos y controles asociados para garantizar la operación, custodia y administración de la información en cada uno de los servicios.3.5. Identificar claramente los archivos de información más críticos, con el fin de implementar controles para preservar la confidencialidad e integridad de la misma.4. Proceso de migración de datos: El proceso de migración de datos contempla cuatro (4) etapas:<ol style="list-style-type: none">4.1. Preparación para la migración y operación: Esta etapa debe desarrollarse en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra. Durante esta etapa la Entidad Compradora es responsable de las siguientes actividades:<ol style="list-style-type: none">4.1.1. Realizar la caracterización de los datos sujetos al proceso de migración.4.1.2. Definición de los KPIs o indicadores de gestión dentro del sistema de gestión de Calidad, entre el responsable de calidad del nuevo Proveedor y la Entidad Compradora.4.1.3. Establecer el plan de migración con el apoyo del Proveedor. |
|--|---|



| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">4.1.4. Construir el plan de migración de acuerdo a los lineamientos básicos de metodologías de gestión de proyectos como PMI y realizar las actualizaciones que requiera a lo largo del proceso de migración.4.1.5. Resolver las inquietudes que el Proveedor manifieste asociadas a los insumos requeridos para desarrollar el proceso de migración.4.1.6. Ampliar el tiempo del plan de migración hasta por un máximo de 15 días hábiles adicionales, cuando sus necesidades particulares lo requieran.4.1.7. Aprobar el plan de migración.4.2. Empalme y migración: Durante esta etapa el Proveedor de Servicios es responsable de las siguientes actividades:<ul style="list-style-type: none">4.2.1. Socializar a la Entidad Compradora de las políticas y las medidas básicas (recursos tecnológicos y humanos) de su modelo de seguridad, que garanticen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información comprometidos en el proceso de migración.4.2.2. Ejecutar el plan de migración aprobado por la Entidad Compradora en los tiempos y fechas acordados.4.2.3. El Proveedor del Servicio debe presentar los siguientes productos a la Entidad Compradora como entregable de esta etapa, para su revisión y aprobación:<ul style="list-style-type: none">4.2.3.1. Actas de aceptación de migración de datos debidamente firmadas por el personal designado para tal fin por parte de la Entidad Compradora y el Proveedor.4.2.3.2. Informe y diagnóstico del proceso de migración.4.2.3.3. Otros informes solicitados por la Entidad Compradora que permitan evidenciar el correcto funcionamiento de los datos migrados.4.2.4. Es responsabilidad de la Entidad Compradora:<ul style="list-style-type: none">4.2.4.1. Realizar el seguimiento al plan de migración e informar al supervisor de la Orden de Compra cuando se presente una causal de incumplimiento.4.2.4.2. Cuando la Entidad Compradora firme las actas de aceptación del proceso de migración de datos, se contará hasta con tres (3) meses de estabilización del servicio, de tal manera que la medición y descuentos de los Acuerdos de Nivel de Servicios empezarán a efectuarse al finalizar la estabilización.4.3. Operación: En esta etapa se desarrolla desde la aceptación por parte de la Entidad Compradora de la entrada a producción de los servicios migrados, mediante la suscripción de las respectivas actas de inicio de la operación para cada uno de los servicios, y hasta la finalización de la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido en la Orden de Compra.4.4. Transición y entrega: Esta etapa comienza como mínimo 15 días hábiles antes de la fecha de terminación de la Orden de Compra. Durante esta etapa el Proveedor de Servicios es responsable de las siguientes actividades:<ul style="list-style-type: none">4.4.1. Entregar a la Entidad Compradora todos los Insumos requeridos para desarrollar los procesos de migración de datos. Los insumos son:<ul style="list-style-type: none">4.4.1.1. Información.4.4.1.2. Consideraciones de gobernabilidad, confidencialidad, integridad y calidad que se deben tener en cuenta durante la migración.4.4.1.3. Consideraciones tecnológicas, de desempeño.4.4.1.4. Consideraciones de seguridad. |
|--|--|



| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> 4.4.1.5. Consideraciones de integración. 4.4.1.6. Consideraciones de arquitectura. 4.4.1.7. Consideraciones de monitoreo. 4.4.1.8. Consideraciones de disponibilidad y backup. 4.4.1.9. Resultados de pruebas. 4.4.2. Apoyar a la Entidad Compradora en la definición del plan de transición de los servicios a un nuevo Proveedor así: <ul style="list-style-type: none"> 4.4.2.1. Suministrar toda la información relevante para llevar a cabo de forma exitosa el proceso de transición. 4.4.2.2. Disponer del tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo las pruebas en las que se requiera participación del Proveedor. 4.4.3. El Proveedor del Servicio debe entregar los siguientes productos a la Entidad Compradora como entregables de esta etapa, para su revisión y aprobación: <ul style="list-style-type: none"> 4.4.3.1. Insumos e información requerida para desarrollar el proceso de migración. 4.4.3.2. Actas de entrega de los datos a migrar. 4.4.4. El Proveedor debe eliminar de forma permanente la totalidad de la información de la Entidad Compradora después de finalizar el proceso entrega de los insumos requeridos para desarrollar el proceso de migración. 4.4.5. El procedimiento de eliminación de datos debe ser ejecutado a bajo nivel y garantizar que no es posible la recuperación de datos con herramientas especializadas. Este proceso debe ser adelantado solo con aprobación escrita de la Entidad Compradora. 4.4.6. Es responsabilidad de la Entidad Compradora verificar la ejecución del procedimiento de eliminación de datos. |
| <p>Alcance Mesa de Servicios</p> | <p>La Mesa de servicios es el punto único de contacto para la atención de los usuarios de la Entidad y se encargará de la gestión y el manejo de todos los eventos, incidentes, problemas y las solicitudes de servicio de TI a través de una misma herramienta certificada ITIL en todos los procesos requeridos.</p> <p>Las herramientas que cumplen este fin están orientadas a las siguientes actividades: a) Manejo de incidentes, b) Generación de una base de datos de conocimiento, c) Manejo de problemas, d) Control y gestión de cambios, e) Medición de niveles de servicio y operación, f) Desktop Management, g) Gestión de configuración, h) Gestión de activos, i) Autenticación con los usuarios de la Entidad, j) Alertas de acuerdo con las mediciones de los niveles de servicios y de operación, k) Atención a requerimientos, entre otros, de acuerdo con las necesidades de la Entidad.</p> <p>Desktop Management dentro del sistema de gestión, es un conjunto de herramientas especializadas que debe contar principalmente con las características y funcionalidades para la realización de las siguientes actividades: a) gestión y documentación de activos, b) control remoto de estaciones de trabajo, c) distribución automática de software, d) control de licenciamiento de software y e) descubrimiento de la red y los equipos que la componen.</p> <p>El servicio de soporte de la Mesa de servicios deberá ser prestado a todos los activos informáticos propios y arrendados de la Entidad siempre y cuando la Entidad Compradora y los equipos tecnológicos así lo permitan, tales como: Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio,</p> |



Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras, etc., y el software de S.O., software de ofimática y software de aplicativos.

El Proveedor deberá disponer de equipos de respaldo o backup 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 Proveedor deberá tener equipos de características técnicas similares de respaldo para ser instalado de inmediato y temporalmente, disminuyendo así los tiempos de solución y corrección de la falla y evitando traumatismos al interior de la Entidad por falta de equipos para los usuarios.

El proveedor debe administrar y mantener actualizado el total del inventario tecnológico de la Entidad, con las altas y bajas de todos los activos, terminación de garantías, etc., para lo cual deberá gestionar efectivamente la CMDB, al igual que actualizar y mantener siempre al día todos los estados de los CI (Elementos de Configuración) que requiere ser controlado.

A través de la Mesa de Servicios, por ser punto único de contacto, también se podrá coordinar la gestión de los tickets relacionados con otros servicios de TI que tenga la Entidad, como pueden ser los servicios de impresión, infraestructura, conectividad, telefonía entre otros, para lo cual la Entidad deberá informarlo en el RFI y plasmarlo en el acta de inicio de la operación.

Al tratarse de un servicio tercerizado, en general el proveedor gestiona los recursos de manera autónoma siguiendo los lineamientos de la Entidad Compradora. En cuanto a la disponibilidad de dichos recursos:

1. Para algunos servicios, la entidad selecciona un conjunto de recursos (como agentes y medios tecnológicos) para cumplir con un objetivo. En este caso, el Proveedor puede dedicar los excedentes de los recursos que no estén completamente dedicados a la Entidad Compradora a otras tareas. Para el nivel de servicio Oro, la Entidad puede especificar en la solicitud de cotización que todos los recursos adquiridos sean de dedicación exclusiva para su operación, caso en el cual el proveedor deberá abstenerse de utilizarlos para otras tareas ajenas a la operación de la Entidad Compradora.
2. Por otra parte, existen otros servicios (como IT-MS-07- ticket Gestionado, IT-MS-18 - gestión integral por equipo, IT-MS-19 - Gestión de inventario por equipo) en los que el proveedor se compromete con un resultado (resolver el ticket, mantener en funcionamiento el equipo garantizar un nivel de servicio). El objetivo de estos servicios no es minimizar la utilización de recursos por parte del proveedor, sino que su uso dinámico permita disponer de ellos de manera inmediata por parte de la entidad. En este sentido el proveedor no puede asignar los recursos solamente cuando la entidad los demanda, sino que debe contar con esquemas de servicio que permitan atender de manera inmediata los requerimientos de la entidad, sin que pueda aducir que no puede prestar el servicio o que no puede prestar atención de manera inmediata por carecer de un recurso. Para este tipo de servicios no se debe actuar únicamente de manera reactiva, se debe buscar mecanismos de servicio que minimicen en lo posible demoras en la atención y solución del requerimiento.



| | |
|--|--|
| <p>Herramienta de gestión de servicios de TI (ITSM)</p> | <p>El Proveedor entregará a la Entidad Contratante un máximo de 5 usuarios que harán seguimiento y control a la herramienta de gestión que habilitará el contratista. Estos usuarios o licencias son diferentes a las que se requieren para el personal solicitado en la orden de compra.</p> <p>Si la Entidad Compradora cuenta ya con la herramienta de gestión, puede solicitarle al Proveedor que utilice dicha herramienta para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato y entregar las licencias correspondientes para su uso. La administración de la herramienta de gestión estará a cargo del Proveedor a menos que la Entidad indique lo contrario. Para los dos casos, en que la herramienta es provista por:</p> <p>El Proveedor, dicha herramienta de gestión debe contar con un contrato de soporte técnico de fabricante mínimo por la vigencia del AMP de Mesa de Servicios de TI, este contrato de soporte es asumido por el Proveedor.</p> <p>La Entidad, dicha herramienta de gestión debe contar con un contrato de soporte técnico de fabricante mínimo por la vigencia de la orden de compra, este contrato de soporte es asumido por la Entidad.</p> |
| <p>Recurso Humano Calificado</p> | <p>El proveedor dispondrá del personal necesario y debidamente calificado para realizar las actividades referentes a este servicio, en cumplimiento de las obligaciones y ANS.</p> <p>La Entidad Compradora podrá durante la ejecución de la orden de compra, verificar el cumplimiento del perfil del Agente, así como de las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de las funciones; por lo tanto, se reserva el derecho de evaluar los conocimientos del personal técnico y profesional asignado y podrá solicitar al contratista el cambio de este, previo informe del supervisor, cuando se presenten las siguientes circunstancias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando el perfil no tenga los conocimientos, habilidades y/o capacidades técnicas para la ejecución de los trabajos. 2. Cuando sus actitudes personales no contribuyan con los objetivos trazados. 3. Cuando se incumpla con el procedimiento de prestación de servicios técnicos establecidos. |
| <p>Bolsa de Repuestos y Recursos</p> | <p>Con el fin de atender necesidades asociadas al cumplimiento de nuevas metas institucionales, cambios normativos y/o movilidad tecnológica, se ha establecido una bolsa de recursos y repuestos. Esta será utilizada para la incorporación y provisión de nuevos servicios de TI, así como para atender el crecimiento de las necesidades cambiantes en las diferentes líneas de servicio definidas como parte de la prestación del servicio al interior de la Entidad o para la implementación de planes de mejora o acciones correctivas durante la ejecución de la orden de compra.</p> <p>Los repuestos, partes o accesorios relacionados en el Anexo No. 2 Bolsa de Repuestos, deben ser originales y nuevos. Antes de su instalación serán revisados por el supervisor o agente de soporte quien verificara y aprobara. Se admitirían repuestos genéricos o remanufacturados solo cuando los repuestos originales se encuentren discontinuados y que sea generada una certificación del fabricante indicando dicho suceso.</p> |



Los repuestos entregados deberán ser de óptima calidad, el supervisor del contrato requerirá el cambio de aquella parte, que presente defectos de elaboración, presentación o funcionamiento, incluyendo los daños causados en el transporte de los mismos hasta el sitio de entrega.

El contratista debe mantener los precios unitarios ofertados y pactados en su propuesta económica, durante la prestación del servicio.

Para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el Proveedor deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el proveedor de la aplicación de los ANS correspondientes, teniendo una parada en el tiempo mientras llega el repuesto correspondiente.

En caso de que el valor de un repuesto pueda igualar o superar el valor de adquirir un nuevo equipo con características técnicas iguales o superiores al equipo que está presentando la falla, el Proveedor le indicará de dicha situación a la Entidad, quien definirá el paso a seguir para la adquisición del nuevo equipo de reemplazo.

El contratista en cada entrega debe adjuntar los documentos que soportan la legalidad de la importación de aquellos elementos que no hayan sido fabricados en Colombia.

Todos los elementos entregados serán sometidos a una evaluación técnica en el sitio donde se realizará la reposición, dicha revisión técnica será realizada por el técnico de turno y/o el delegado de TI de la Entidad; y solo después de su aprobación se configurará, instalará y se legalizará el recibo a satisfacción de los mismos, la entrega física de los bienes no equivale al recibo a satisfacción por parte de la Entidad.

Cada repuesto deberá acompañarse de todos los elementos necesarios para su correcta instalación.

Para los elementos reemplazados y con garantía. Finalizado el contrato (orden de compra), el contratista deberá seguir cubriendo las garantías hasta la finalización de las mismas.

Dicha bolsa será mínimo del 6% y máximo del 10% del valor por cada vigencia del contrato y se distribuirá en valores iguales a partir del segundo mes de ejecución del contrato y durante toda la ejecución de este (incluido el valor del IVA cuando aplique). En el caso que los recursos no sean invertidos, estos serán acumulados mes a mes, pero al final de cada vigencia si se acumula el valor este debe ser gastado, los acumulados no pueden pasar de vigencia.

Para cualquier crecimiento por bolsa de repuestos que no se encuentre dentro de la lista de elementos definida y de nuevos recursos de servicios, el protocolo establecido es el siguiente:

La Entidad solicita al proveedor la oferta económica (cotización) para satisfacer la necesidad, especificando la línea de servicio y los detalles de la necesidad.

1. El proveedor presenta la oferta económica (cotización) correspondiente.



| | |
|--------------------------------------|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 2. La Entidad realiza una cotización del repuesto con las mismas características definidas para validar que la cotización presentada por el Proveedor corresponde con precios del mercado. 3. Si la cotización del Proveedor es de menor valor a la presentada por la Entidad, La Entidad autoriza la oferta económica (cotización) para la adquisición del repuesto o servicio. 4. Si la cotización del Proveedor es hasta un 20% de mayor valor a la cotización de la Entidad, se promediarán las dos (2) cotizaciones aportadas, cuyo resultado es el precio techo del repuesto o servicio a contratar, donde el contratista deberá presentar nueva cotización, ajustándose a los valores del mercado sin superar el precio techo establecido con las dos cotizaciones presentadas. Si la cotización del Proveedor es más de un 20% de mayor valor que la cotización de la Entidad, el precio techo del repuesto es el de la cotización de la Entidad. 5. El Proveedor realiza la entrega del repuesto o servicio solicitado y se procede a la facturación en la fecha en que se realice el recibido a satisfacción. 6. Los servicios y/o repuestos para facturar corresponderán al tiempo en el cual se prestó efectivamente el servicio, el cual será facturado por los días de servicio en el mes. |
| <p>Monitoreo del servicio</p> | <p>Acordado con la Entidad, el proveedor deberá aprovisionar las herramientas necesarias para el monitoreo integral de la operación y supervisión permanente de las condiciones de funcionamiento y disponibilidad general de todo el parque de equipos que forman parte del alcance de la orden de compra (estaciones de trabajo, sistemas operativos de cliente, aplicaciones y otros servicios de TI, etc.).</p> <p>Igualmente, el proveedor implementara un tablero de control con una interfaz gráfica para visualizar los indicadores (KPIs), usando mecanismos de alertas para controlar la eficiencia y la eficacia de la operación facilitando la toma de decisiones correctas a la Entidad. Este desarrollo será sin costo para la Entidad y deberá entregarse dentro de los primeros 90 días contados a partir del acta de inicio.</p> <p>NOTA: Después de la aprobación de los tableros de control por parte de la Entidad Compradora, durante la etapa de operación del servicio si se requieren realizar cambios y/o ajustes a los tableros de control o parametrización de nuevos indicadores, la Entidad y el prestador de servicio acordaran el cobro por este tipo de servicios.</p> |
| <p>Infraestructura</p> | <p>El contratista deberá proveer el lugar de la Mesa de Servicios dentro del territorio colombiano, a menos que la Entidad la requiera dentro de sus propias instalaciones, en cuyo caso la Entidad deberá proveer el puesto de trabajo con todos los elementos necesarios para la prestación del servicio (Punto de red, puntos eléctricos regulados, escritorio, silla, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Deberá estar debidamente adecuada en las instalaciones del proveedor (puesto de trabajo, equipo de cómputo, software licenciado, comunicaciones y demás elementos necesarios para el desarrollo de las funciones). • Nivel 2: Deberá estar debidamente adecuada en las instalaciones del proveedor (puesto de trabajo, equipo de cómputo, software licenciado, comunicaciones y demás elementos necesarios para el desarrollo de las funciones), al igual que con recursos humano en sitio para la asistencia |



| | |
|---|--|
| | <p>requerida (equipo de cómputo, software licenciado y demás elementos necesarios).</p> <p>En cualquier caso, el proveedor deberá contar con las medidas de contingencia y seguridad para garantizar la continuidad y correcta prestación de los servicios.</p> <p>Finalmente, el proveedor deberá implementar la logística de atención en sitio requerida para responder a los requerimientos que no puedan ser solucionados en el primer nivel de contacto para mantener y garantizar la disponibilidad del servicio en el menor tiempo posible, dentro de los ANS requeridos.</p> |
| <p>Seguridad de la infraestructura</p> | <p>El Proveedor es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS), sin costo adicional para la Entidad Compradora. El Proveedor también es responsable de respaldar y proteger toda la información relacionada con la Mesa de Servicios, sin costo adicional para la Entidad Compradora.</p> <p>En caso de que el software herramienta de gestión de servicios sea de la Entidad Compradora, dicha seguridad es responsabilidad de la Entidad y de común acuerdo con el Proveedor de servicios determinarán donde almacenarán las copias de respaldo de toda la información de la mesa de servicios de TI, costos que serán asumidos por la Entidad Compradora.</p> |
| <p>Horario de atención a la Entidad Compradora</p> | <p>El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de tickets relacionados con la operación de los Servicios de Mesa.</p> <p>Si por necesidades del servicio se requiere modificar los horarios establecidos, estos se informarán con 3 días calendario de anticipación al contratista, en caso de incurrir en costos de recargos u horas extras no contratadas, estas deberán ser asumidas por la Entidad contratante.</p> <p>El proveedor debe garantizar en todo momento dentro de los horarios definidos con la Entidad, la prestación del servicio. Todas las ausencias deben quedar registradas en el módulo de control de agentes que hace parte del software ITSM, el cual debe ser provisto por el proveedor en caso de que la Entidad Compradora no la disponga.</p> |
| <p>Canales de comunicación</p> | <p>Los siguientes son los canales de atención de la Mesa de Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefónico (Línea 018000, línea local, extensión telefónica, línea celular). • Web. • Correo Electrónico. • Chat en Línea con Agente / Whatsapp. • Canales de Autogestión (Chatbots, web, app, celular, whatsapp.). <p>Los agentes encargados de la atención en el centro de contacto de la mesa de servicios se encargarán del registro y clasificación de los casos en la herramienta de gestión de mesa de servicios, así como de la prestación del servicio de soporte de primer nivel. También tendrán la función de asignar y escalar los casos al equipo de soporte en sitio o a los equipos especializados de segundo y tercer nivel según sea el caso.</p> |



| | |
|---|--|
| | <p>Los canales de comunicación son servicios que deben ser incluidos y adquiridos en la operación secundaria por parte de la Entidad Compradora. Si la Entidad Compradora dispone o cuenta con todos o alguno de los canales de atención de la Mesa de Servicios de TI, el Proveedor deberá en conjunto con la Entidad compradora coordinar la implementación de los mismos para que el servicio quede habilitado de acuerdo a niveles de servicio exigidos, para esto la Entidad Compradora debe adquirir los servicios de implementación de los canales de comunicación que desea colocar al servicio de mesa de servicios de TI.</p> |
| <p>Entrenamiento de la Entidad Compradora</p> | <p>La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar a los agentes para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la Entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar en los diferentes niveles de la Mesa de Servicios de TI, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. Este entrenamiento se debe realizar durante el periodo de estabilización del servicio.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> <p>Si la Entidad Compradora adquiere un nuevo aplicativo que debe ser soportado por la Mesa de Servicios de TI, la Entidad Compradora deberá capacitar al personal en la identificación de las posibles fallas y notificar la matriz de escalamiento, de lo contrario, la Entidad Compradora no podrá penalizar al Proveedor por la no atención de servicios de soporte relacionados con dicho aplicativo.</p> |
| <p>Capacitación de los agentes de Mesa de Servicio</p> | <p>El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la Entidad compradora con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |
| <p>Sistema de gestión de aprendizaje</p> | <p>Contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad Compradora pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores.</p> |
| <p>Grabación y consulta de llamadas</p> | <p>El Proveedor debe realizar la grabación del 100% del total de las llamadas, mantener la grabación por mínimo seis (6) meses, entregar las grabaciones en DVD o medio de almacenamiento externo que pueda ser accesible en la infraestructura técnica de la Entidad Compradora, y en formato convencional de WAV o MP3 y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad Compradora para verificación de la llamada.</p> <p>Las llamadas en vivo y las grabaciones podrán ser escuchadas por la Entidad contratante en cualquier momento que lo solicite, para esto, la herramienta de atención de llamadas debe permitir el acceso a la misma por parte de la Entidad Compradora..</p> |



| | |
|--|--|
| | <p>Mensualmente el proveedor debe entregar a la Entidad una copia de las grabaciones de las conversaciones, de los reportes de fallas y el soporte brindado a los usuarios de la Entidad. Adicionalmente deben incluir la evaluación del servicio prestado, la gestión de la calidad y estadísticas de desempeño.</p> <p>El proveedor adquiere los medios de almacenamiento necesarios.</p> |
| <p>Plan de continuidad del negocio – BCP y Plan de Recuperación ante Desastres - DRP.</p> | <p>Entregar a la Entidad Compradora el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra para la prestación de los servicios de Mesa de Servicio. . Presentar, socializar y ejecutar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los servicios de Mesa de Servicio.</p> <p>El Plan de Continuidad de Negocio – BCP y El Plan de Recuperación ante Desastres – DRP podrá ser ajustado durante la fase de transición del proyecto de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y debe mantenerse actualizado por el proveedor durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten. La Entidad Compradora puede solicitar una prueba de los resultados del último Plan de Continuidad de Negocio – BCP y El Plan de Recuperación ante Desastres – DRP ejecutado.</p> |
| <p>Gestión de inventario</p> | <p>El servicio incluye la coordinación y ejecución de actividades de documentación y manejo del inventario de todos los activos de la Entidad Estatal, a fin de administrar y mantener permanentemente actualizada la información técnica y operativa de todos los componentes de TI como recursos, equipos, componentes, licenciamiento y sistemas de la infraestructura de tecnología de la Entidad (propios y de terceros).</p> <p>El objetivo principal es el de garantizar el uso racional de los recursos de tecnología y la asignación objetiva de equipos de cómputo que se encuentren operativos y licenciamiento de software, con base en los perfiles de usuario y de las máquinas, según su modelo de uso adoptado por la Entidad, a fin de asignar a cada usuario el equipo de cómputo, impresión y de telefonía que requiere según su rol, responsabilidades y necesidad.</p> <p>Las actividades a realizar con base en la información del inventario son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre). ii. Hacer el inventario en línea del <i>hardware</i> y <i>software</i> de las estaciones de trabajo. iii. Distribuir software mediante instalación y desinstalación de aplicaciones de manera desatendida iv. Entregar a la Entidad métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado v. Elaboración de la ficha técnica y clasificación de los activos de tecnología y su actualización permanente. vi. Elaboración de la ficha técnica y clasificación por perfiles de los usuarios de los recursos de tecnología y su vínculo con la ficha técnica de los equipos. vii. Documentación de la ubicación física y configuración lógica de los equipos. viii. Actualización de las configuraciones de hardware y software de los equipos y sistemas a operar. El Proveedor al inicio de la ejecución del contrato deberá |



| | |
|---|---|
| | <p>especificar la metodología a seguir y las herramientas que utilizará para realizar el manejo de la documentación de todos los equipos de la infraestructura de tecnología, indicando el sistema que utilizará, el cual deberá cumplir con los siguientes requerimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Permitir la consulta y actualización de información. b. Permitir la generación de reportes de equipos y elementos de la red, basado en criterios de búsqueda definidos por los diferentes parámetros técnicos y operativos. c. Permitir la generación de reportes de asignación de equipos por cada funcionario. d. Llevar un control de fechas de mantenimiento y expiración de garantías. <ol style="list-style-type: none"> ix. Gestión de los trámites para el control de movimientos, préstamos, reasignaciones, retiros y capitalización de activos, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad. x. Coordinación, administración de cambios y reubicaciones de los equipos de la infraestructura tecnológica dentro de la sede, estos cambios deben ser informados y acordados entre la Entidad y el Proveedor. xi. Registrar la ejecución de BackUp y recuperación de información de usuarios en servidores, configuraciones de aplicativos y configuraciones de dispositivos. xii. Control de las actualizaciones realizadas a las estaciones de trabajo a nivel de hardware y software. |
| <p>Elasticidad para crecimientos</p> | <p>El Proveedor debe atender el crecimiento de los servicios contratados hasta en un cinco por ciento (5%) bajo las condiciones de la orden de compra, sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>Para el caso de decrecimientos que no superen el cinco (5%), se mantendrá la tarifa inicialmente pactada en la orden de compra, de lo contrario la Entidad y el Proveedor realizarán los ajustes necesarios en la facturación de los servicios afectados para el periodo en el que se presentó dicho suceso.</p> |
| <p>Reportes</p> | <p>La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de los siguientes reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS • Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada, donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados. • Informes de Inventario de Hardware y Software. • Encuestas de satisfacción diligenciadas, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. • Bitácora de cambio de repuestos y equipos con las actas de entrega firmadas a satisfacción de la Entidad. • Entregar el plan de mejoramiento continuo basado en los resultados de los indicadores y evaluar periódicamente las acciones correctivas orientadas a la calidad del servicio según lo propone ITIL • Informe con novedades del servicio • Hoja de Vida de los equipos de cómputo actualizadas |



| | |
|-----------------------------------|--|
| | <p>Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande, siempre y cuando se encuentren dentro de los servicios y alcance contratado. Los reportes adicionales no serán objeto de penalización durante su primera entrega, esto mientras el proveedor de servicios realiza los desarrollos y ajustes necesarios para la generación de los mismos, a partir de la segunda entrega si aplicaran los ANS correspondientes.. Se permiten hasta máximo tres (3) reportes adicionales por periodo evaluado.</p> <p>El Proveedor debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la mesa de servicio, incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de los mismos. Si la herramienta de gestión es provista por la Entidad, se debe permitir el acceso a toda la información necesaria para que el proveedor pueda gestionar los todos los reportes solicitados durante la prestación del servicio.</p> |
| Nuevas Sedes del Proveedor | <p>El Proveedor puede prestar el Servicio de Mesa desde una sede diferente a las que presentó durante el proceso de selección de Proveedores, para lo cual debe contar con la aprobación previa de Colombia Compra Eficiente, quien podrá aplicar el mismo protocolo de pruebas descrito en el pliego de condiciones antes de autorizar la operación desde la nueva sede.</p> |



2. ZONAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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 de Mesa de Servicios de TI se realiza conforme a la definición de regiones que aparece en el Anexo 4 del pliego de condiciones.

Tabla 1 División del país por zonas

| Zona | Unidades del territorio nacional |
|--------------------------------|---|
| Zona 1 Clustering 1 | El 60% son de la región central y eje cafetero |
| Zona 2 Clustering 2 - 3 | El 38% son de la región eje cafetero y Antioquia El 47% son municipios de la región central |
| Zona 3 Clustering 4 - 5 | El 49% son de la región central y pacífico El 49% son de la región caribe y pacífico Y demás regiones no contempladas en las anteriores zonas |

Fuente: MinTIC

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



3. SERVICIOS

| | |
|---|--|
| Código del servicio | IT-MS-01 |
| Nombre del servicio | Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 |
| Alcance del servicio | Servicio de atención al usuario en sitio (Instalaciones de la Entidad) o remoto (Instalaciones del Proveedor), prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados en servicios de soporte de TI; punto de contacto inicial del usuario con la mesa de servicios de TI, dotado con las herramientas técnicas de hardware y software especializado para el registro de tickets, que permita el acceso remoto de equipos de cómputo, además del puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio. |
| Unidad de facturación del servicio | Agente de Mesa de Servicios de TI / Modalidad y Horario de servicio – Mensualmente o Por horas. |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|--|--|
| Modalidad del Agente | Agente general Agente técnico Agente profesional |
| Herramientas de Hardware y Software | El Agente debe estar dotado con: (i) Equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado Windows con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos, herramientas de software de oficina y demás aplicaciones necesarias para el desempeño y gestión de sus labores. (ii) Teléfono o software de atención de llamadas, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación. (iii) Software o plataforma tecnológica que permita al Agente prestar correctamente el servicio en los diferentes canales de atención al usuario dispuestos y tener disponible una herramienta de acceso remoto de la estación de trabajo del usuario que reporta un incidente para resolución en primera instancia. La sesión de soporte realizada debe ser grabada y almacenada como evidencia y documentación del servicio prestado en la herramienta de gestión. No le está permitido el acceso a las estaciones de trabajo sin previa autorización del usuario. |
| Canales de Atención al usuario | De acuerdo a los dispuestos o contratados por la Entidad. |
| Horarios de prestación del servicio | Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical/festivo Servicio 7x24 Por horas. |
| Nivel de Servicio | Bronce |





Colombia Compra Eficiente

| | |
|--|--------------|
| | Plata Oro |
|--|--------------|



| | |
|---|--|
| Código del servicio | IT-MS-02 |
| Nombre del servicio | Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 |
| Alcance del servicio | Servicio de atención al usuario en sitio (Instalaciones de la Entidad) o remoto (Instalaciones del Proveedor), prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados en servicios de soporte de TI; punto de contacto inicial del usuario con la mesa de servicios de TI, dotado con las herramientas técnicas de hardware y software especializado para el registro de tickets, que permita el acceso remoto de equipos de cómputo, además del puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio. |
| Unidad de facturación del servicio | Agente de Mesa de Servicios de TI / Modalidad y Horario de servicio – Mensualmente o Por horas. |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|--|--|
| Modalidad del Agente | Agente Especializado Agente Experto Junior Agente Experto Senior |
| Especialidad del Agente | La Entidad Compradora podrá solicitar la especialidad del agente de acuerdo con alguna de las siguientes especialidades: Redes Almacenamiento Sistemas Operativos Bases de Datos Seguridad Backup Administrador de Servidores y Aplicaciones Arquitecto de Infraestructura Arquitecto de Aplicaciones Directorio Activo |
| Herramientas de Hardware y Software | El Agente debe estar dotado con: (i) Equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado Windows con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos, herramientas de software de oficina y demás aplicaciones necesarias para el desempeño y gestión de sus labores. (ii) Teléfono o software de atención de llamadas, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación. (iii) Software o plataforma tecnológica que permita al Agente prestar correctamente el servicio en los diferentes canales de atención al usuario dispuestos y tener disponible una herramienta de acceso remoto de la estación de trabajo del usuario que reporta un incidente para resolución en primera instancia. No le está permitido el acceso a las estaciones de trabajo sin previa autorización del usuario. |
| Canales de Atención al usuario | De acuerdo a los dispuestos o contratados por la Entidad. |
| Horarios de prestación del servicio | Jornada Ordinaria Hora extra diurna |



| | |
|--------------------------|--|
| | Hora extra nocturna Hora extra dominical/festivo Servicio 7x24 Por horas. |
| Nivel de Servicio | Bronce Plata Oro |



| | |
|---|---|
| Código del servicio | IT-MS-03 |
| Nombre del servicio | Gerente de Proyecto de TI |
| Alcance del servicio | Servicio de gerente de proyecto de Mesa de Servicios de TI, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio. |
| Unidad de facturación del servicio | Gerente de proyecto / Mes – Por Horas |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|--|---|
| Herramientas de Hardware y Software | <p>El gerente de proyecto debe estar dotado con equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado Windows o Linux con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia, herramientas de software de oficina y demás aplicaciones necesarias para el desempeño y gestión de sus labores y habilitado para acceso a Internet.</p> <p>El Proveedor debe incluir el software necesario que requiera el gerente de proyecto para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.</p> |
| Canales de Atención al Usuario | De acuerdo a los dispuestos o contratados por la Entidad. |
| Nivel de Educación | <p>Profesional en ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.</p> <p>Especialización o maestría en áreas de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines, gerencia de proyectos de TI, o Gerencia de Proyectos o en áreas relacionadas con la necesidad que requiera la Entidad Compradora.</p> <p>Certificación obligatoria en ITIL V 3.0 expert o superior. Certificación adicional en una de las siguientes disciplinas: PMP COBIT TOGAF SCRUM MASTER</p> |
| Experiencia | <p>General: Con experiencia profesional o general mínima de diez (10) años en proyectos relacionados con servicios de TI, a partir de la terminación y aprobación del pénsun académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida.</p> <p>Específica: Con experiencia mínima de cinco (5) años en labores relacionadas como gerente, líder o coordinador de proyectos de TI.</p> <p>Adicional obligatoria: Con experiencia mínima de dos (2) años a partir de la fecha de expedición de la certificación ITIL V 3.0 expert o superior. Con experiencia mínima de dos (2) años a partir de la fecha de expedición de la certificación PMP, COBIT, TOGAF en temas relacionados con servicios de TI.</p> |



| | |
|--------------------------------|---|
| Remuneración mínima | Diez (10) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina, organización, responsabilidad, proactividad, análisis, creatividad, innovación, adaptación al cambio, trabajo en equipo, ética, planificación, liderazgo, comunicación oral, escrita, compromiso e iniciativa. • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet • Manejo de personal • Formación orientada al aprovechamiento de los recursos técnicos disponibles en el medio de trabajo • Capacidad de análisis y organización de datos |
| Funciones recomendadas | <ul style="list-style-type: none"> • Servir de punto único de contacto con la Entidad Compradora, para solucionar cualquier tipo de problema que se pueda presentar en la prestación del servicio. • Definir las metas para la adecuada ejecución del proyecto de acuerdo con los objetivos de la Entidad Compradora. • Supervisar el seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad Compradora • Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. • Revisión de informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad Compradora • Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha. • Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente. • Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del proyecto. • Mantener la documentación total del proyecto organizada desde el inicio de ejecución hasta la entrega final del mismo. • Presentar y ejecutar previa aprobación de la Entidad las estrategias de mejoramiento continuo para el cumplimiento de los ANS. • Proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de Servicio. |



| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Demas actividades acordadas con la Entidad contratante que estén relacionadas con la atención de Mesa de Servicio y Soporte en sitio de TI. |
| Horarios de prestación del servicio | Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical/festivo Servicio 7x24 Por horas |
| Nivel de Servicio | Bronce Plata Oro |



| | |
|---|---|
| Código del servicio | IT-MS-04 |
| Nombre del servicio | Coordinador de Mesa de Servicios de TI |
| Alcance del servicio | Servicio de Coordinador de Mesa de Servicios de TI, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio. |
| Unidad de facturación del servicio | Coordinador de Mesa de Servicios de TI / Mes – Por Horas |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|--|--|
| Herramientas de Hardware y Software | <p>El Coordinador de Mesa de Servicios de TI debe estar dotado con equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo Windows o Linux preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia, herramientas de software de oficina y demás aplicaciones necesarias para el desempeño y gestión de sus labores y habilitado para acceso a Internet.</p> <p>El Proveedor debe incluir el software necesario que requiera el gerente de proyecto para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.</p> |
| Canales de Atención al Usuario | De acuerdo a los dispuestos o contratados por la Entidad. |
| Nivel de Educación | <p>Profesional en ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional</p> <p>Especialización o maestría en áreas de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines, o en áreas relacionadas con la necesidad que requiera la Entidad Compradora.</p> <p>Certificación obligatoria en ITIL V 3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior. Certificación adicional en una de las siguientes disciplinas: PMP COBIT TOGAF SCRUM MASTER</p> |
| Experiencia | <p>General: Con experiencia profesional o general mínima de cinco (5) años en proyectos relacionados con servicios de TI, a partir de la terminación y aprobación del pénsum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida.</p> <p>Específica: Con experiencia mínima de tres (3) años en labores relacionadas a servicio al cliente y soporte en sitio por mesa de servicios, líder o coordinador de proyectos de TI.</p> <p>Adicional obligatoria: Con experiencia mínima de dos (2) años a partir de la fecha de expedición de la certificación ITIL V 3.0 0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior.</p> |



| | |
|--------------------------------|---|
| | Con experiencia mínima de dos (2) años a partir de la fecha de expedición de la certificación PMP, COBIT, TOGAF en temas relacionados con servicios de TI. |
| Remuneración mínima | Ocho (8) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina, organización, responsabilidad, proactividad, análisis, creatividad, innovación, adaptación al cambio, trabajo en equipo, ética, planificación, liderazgo, comunicación oral, escrita, compromiso e iniciativa. • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet • Manejo de personal • Formación orientada al aprovechamiento de los recursos técnicos disponibles en el medio de trabajo • Capacidad de análisis y organización de datos |
| Funciones recomendadas | <ul style="list-style-type: none"> • Servir de punto único de contacto para solucionar cualquier tipo de problema que se pueda presentar en la prestación del servicio. • Supervisar el seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación. • Coordinar al equipo de mesa de servicios de TI para brindar un soporte técnico de alta calidad a todos los requerimientos de la Entidad. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad Compradora. • Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. • Revisión de informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad Compradora. • Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha. • Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente. • Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del proyecto. • Mantener la documentación total del proyecto organizada desde el inicio de ejecución hasta la entrega final del mismo. |



| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de Servicio. • Coordinar y apoyar la ejecución del plan de mantenimiento preventivo del inventario de microinformática acordado con la Entidad compradora. • Registrar, gestionar y mantener actualizado el inventario de hardware y software de los servicios de TI de la Entidad en la herramienta de software de Mesa de Servicios de TI, • Demas actividades acordadas con la Entidad contratante que estén relacionadas con la atención de Mesa de Servicio y Soporte en sitio de TI. |
| Horarios de prestación del servicio | <p>Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical/festivo Servicio 7x24 Por horas</p> |
| Nivel de Servicio | <p>Bronce Plata Oro</p> |



| | |
|---|--|
| Código del servicio | IT-MS-05 |
| Nombre del servicio | Agente Gestor |
| Alcance del servicio | Servicio de atención al usuario en sitio (Instalaciones de la Entidad) o remoto (Instalaciones del Proveedor), prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados en servicios de soporte de TI; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software especializado para el registro de tickets, que permita el acceso remoto de equipos de cómputo, además del puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio. |
| Unidad de facturación del servicio | Agente Gestor / Modalidad y Horario de servicio – Mensualmente o Por horas. |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|--|--|
| Modalidad del Agente | Agente Gestor |
| Especialidad del Agente | La Entidad Compradora podrá solicitar la especialidad del agente de acuerdo con alguna de las siguientes especialidades: Agente Gestor en Calidad Agente Gestor en Procesos Agente Gestor en Operaciones de TI Agente Gestor en Documentación de TI Agente Gestor en Diseño y Estrategia de TI Agente Gestor en Administración de Contratos y Garantías Agente Gestor en Administrador de Bolsa de Recursos y Repuestos Agente Gestor Administrador Herramienta de Gestión ITSM. Agente Gestor Apoyo a la Migración de Servicios. |
| Herramientas de Hardware y Software | El Agente debe estar dotado con: (i) Equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado Windows con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos, herramientas de software de oficina y demás aplicaciones necesarias para el desempeño y gestión de sus labores. (ii) Teléfono o software de atención de llamadas, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación. (iii) Software o plataforma tecnológica que permita al Agente prestar correctamente el servicio en los diferentes canales de atención al usuario dispuestos y tener disponible una herramienta de acceso remoto de la estación de trabajo del usuario que reporta un incidente para resolución en primera instancia. No le está permitido el acceso a las estaciones de trabajo sin previa autorización del usuario. |
| Canales de Atención al usuario | De acuerdo a los dispuestos o contratados por la Entidad. |
| Horarios de prestación del servicio | Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical/festivo Servicio 7x24 Por horas. |





Colombia Compra Eficiente

| | |
|--------------------------|------------------------|
| Nivel de Servicio | Bronce Plata Oro |
|--------------------------|------------------------|



| | |
|---|--|
| Código del servicio | IT-MS-06 |
| Nombre del servicio | Enlace Dedicado de Conectividad entre puntos o Enlace Dedicado de Conectividad de Internet |
| Alcance del servicio | Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de mesa de servicios de TI. |
| Unidad de facturación del servicio | Enlace Dedicado entre puntos o Internet / Mensual |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|--|--|
| Dedicación del enlace (re-uso) | Enlace: Conexión directa entre dos puntos definidos por la Entidad Compradora o enlace de internet. Verificable por la Entidad Compradora o Colombia Compra Eficiente en cualquier momento durante el servicio. Sin re-uso: 1:1 |
| Ancho de banda | De los siguientes valores, el que seleccione la Entidad Compradora: 10Mbps, 16Mbps, 20Mbps, 32Mbps, 40Mbps, 64Mbps, 100Mbps, 128Mbps, 256 Mbps, 512 Mbps, 1Gbps, 2Gbps y 10Gbps. La Entidad Compradora define en la operación secundaria el ancho de banda requerido. El Proveedor estipula el precio según el ancho de banda que define la Entidad Compradora. Los diferentes anchos de banda están sujetos a la disponibilidad de los mismos en las diferentes zonas definidas para el Acuerdo Marco. |
| Tecnología | El Proveedor debe suministrar el servicio utilizando tecnología que le permita cumplir los ANS y características técnicas definidas en esta ficha. |
| Ubicación geográfica | El Proveedor puede tener tarifas diferenciadas para las zonas 1, 2y 3. Nota: Para los servicios de conexión entre dos zonas diferentes se tomarán las condiciones de servicio de la zona superior. Ejemplo1: Para un enlace entre la zona 2 y la zona 3 se tomarán las condiciones de servicio de la zona 3. Ejemplo 2: Para un enlace entre la zona 1 y la zona 3 se tomarán las condiciones de servicio de la zona 3. |
| Instalación Canal Dedicado | El Proveedor dispone de las herramientas para la operación del servicio y asume todos los costos generados por la instalación del canal, entre los que se encuentra el costo de cross conexión. Todos los gastos asociados al trámite, montaje, instalación, puesta en producción, operación y demás requeridos deberán ser asumidos en su totalidad por el proveedor. En caso de que la Entidad cambie la ubicación, el contratista deberá asumir todos los costos de traslado de su canal al igual que realizar las acciones administrativas, procedimentales y técnicas necesarias para ponerlo en correcta operación en la nueva ubicación. |
| Horario y disponibilidad del servicio | Servicio 7x24: Servicio prestado por el Proveedor de servicios siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día. Disponibilidad exigida del enlace: Oro >=99.9% mensual. Plata >=99.5% mensual. Bronce >=99.0% mensual. |
| Tiempo mínimo del servicio | Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 180 días calendario |
| Zonas de prestación del servicio | Zona 1 Zona 2 Zona 3 |



| | |
|--------------------------|------------------------|
| Nivel de Servicio | Bronce Plata Oro |
|--------------------------|------------------------|



| | |
|---|---|
| Código del servicio | IT-MS-07 |
| Nombre del servicio | Ticket Gestionado |
| Alcance del servicio | <p>Bajo esta modalidad de cobro por ticket gestionado el proveedor considera todos los costos y los recursos necesarios para atender un (1) ticket de Mesa de Servicios. El Proveedor debe atender principalmente la demanda de resolución de incidentes y las solicitudes de servicio hasta su resolución en todos los niveles de servicio requeridos.</p> <p>El Proveedor proporciona todo el recurso humano (agentes, coordinadores, líder de calidad, gerente de proyecto) y los recursos técnicos que se requieren para realizar la gestión del ticket hasta su resolución y cierre en cualquier horario.</p> <p>Si se cotiza bajo esta modalidad de servicio no es necesario seleccionar el recurso humano ni los recursos tecnológicos dispuestos en el catálogo.</p> <p>Si la resolución del incidente requiere de la intervención de otro nivel de mesa de servicio, el proveedor debe gestionar el escalamiento de la solicitud e informar dentro de los tiempos definidos en el ANS a la Entidad Compradora de la necesidad de escalar el ticket junto con la justificación de esta necesidad. Todo el proceso debe quedar registrado y documentado en la herramienta de software de gestión de servicios de TI.</p> |
| Unidad de facturación del servicio | Valor ticket gestionado según la zona de cobertura geográfica, nivel de servicio y cantidad de tickets.. |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|---------------------------------------|--|
| Canales de atención al usuario | Telefónico o Voz Correo electrónico Línea Celular Chat en línea con agente / Whatsapp Web Canales de autogestión (Chatbots, web, app, móvil, whatsapp.) |
| Cobertura geográfica | Zona 1 Zona 2 Zona 3 |
| Nivel de Servicio | Bronce Plata Oro |



| | |
|---|---|
| Código del servicio | IT-MS-08 |
| Nombre del servicio | Transporte |
| Alcance del servicio | Servicio de transporte aéreo, fluvial o terrestre nacional para los Agentes en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera. |
| Unidad de facturación del servicio | Trayecto ida-regreso |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|---|---|
| Descripción | <p>El servicio incluye tiquetes aéreos ida y regreso en una misma zona o entre zonas, se contempla el transporte hasta el punto de destino final, debe contemplarse en caso de que se requiera, el servicio de transporte terrestre y/o fluvial para llegar al municipio definido en cada zona.</p> <p>El servicio incluye tiquetes aéreos, fluvial y/o terrestres, viáticos de ida y regreso en una misma zona o entre zonas, hasta el punto de destino final del municipio definido en cada zona.</p> |
| Zonas de prestación del servicio | <p>Entre Zona 1 (Ida y regreso entre municipios definidos en la zona 1, con origen y destino en la misma zona 1)</p> <p>Entre Zona 2 (Ida y regreso entre municipios definidos en la zona 2, con origen y destino en la misma zona 2)</p> <p>Entre Zona 3 (Ida y regreso entre municipios definidos en la zona 3, con origen y destino en la misma zona 3)</p> <p>De zona 1 a zona 2 y viceversa</p> <p>De zona 1 a zona 3 y viceversa</p> <p>De zona 2 a zona 3 y viceversa</p> |





| | |
|---|---|
| Código del servicio | IT-MS-09 |
| Nombre del servicio | Alimentación |
| Alcance del servicio | Servicio de alimentación por Agente, para la jornada y desarrollo de labores a realizar |
| Unidad de facturación del servicio | Alimentación / Agente |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|---|--|
| Modalidad del servicio | <p>La prestación del servicio por agente puede darse en las siguientes modalidades:</p> <p>Completo: Un (1) desayuno, dos (2) refrigerios (mañana y tarde), un (1) almuerzo y una (1) cena.</p> <p>Parcial: Dos (2) refrigerios (mañana y tarde)</p> <p>Para cualquiera de las dos modalidades del servicio, la Entidad Compradora en la operación secundaria podrá manifestar menos ítems requeridos en cada opción, dadas sus necesidades.</p> |
| Zonas de prestación del servicio | Zona 1 Zona 2 Zona 3 |





| | |
|---|--|
| Código del servicio | IT-MS-10 |
| Nombre del servicio | Alojamiento |
| Alcance del servicio | Servicio de alojamiento por Agente, dada la jornada y desarrollo de labores a realizar |
| Unidad de facturación del servicio | Alojamiento / Agente |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|---|---|
| Descripción del servicio | La prestación del servicio por Agente incluye el alojamiento una (1) noche en un hotel en las diferentes zonas definidas. |
| Zonas de prestación del servicio | Zona 1 Zona 2 Zona 3 |





| | |
|---|--|
| Código del servicio | IT-MS-11 |
| Nombre del servicio | VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet |
| Alcance del servicio | Servicio de VPN sobre internet para conexión a la mesa de servicios de TI. |
| Unidad de facturación del servicio | VPN / Mes |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|--|---|
| Descripción | Servicio de VPN (site-to-site o client-to-site) requerido por la Entidad Compradora sobre Internet para conectar la Entidad con la mesa de servicios de TI. La Entidad Compradora debe garantizar que cuenta con el enlace de internet y el ancho de banda suficiente para su correcto funcionamiento. |
| Servicios relacionados | La Entidad Compradora para disponer de las VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet debe contratar el servicio Enlace Dedicado Entre Puntos o Internet (IT-MS-07), o contar con un enlace sobre el cual se va a configurar la VPN. |
| Horarios de prestación del servicio | <u>Servicio 7x24:</u> Servicio disponible siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas al día. |
| Soporte para usuarios simultáneos | El servicio debe soportar el número de usuarios por VPN simultáneos que la Entidad requiera de acuerdo con el número de agentes contratado. |



| | |
|---|---|
| Código del servicio | IT-MS-12 |
| Nombre del servicio | Mantenimiento Preventivo de Equipos Tecnológicos Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras y demás equipos tecnológicos que posee la Entidad. |
| Alcance del servicio | Consiste en la realización de los trabajos periódicos programados de mantenimiento que se efectúa en sitio, a través de visitas periódicas que lleva a cabo el personal técnico adicional a los contratados para la operación de la mesa de servicios y agentes en sitio, conforme a las características técnicas de los equipos tecnológicos de la Entidad. Nota: Para aquellos equipos tecnológicos que requieran hacerse el mantenimiento preventivo en horario diferente al definido, de común acuerdo Entidad y Proveedor definirán dichas fechas y horarios para la prestación del servicio a dichos equipos, sin costo adicional para la Entidad. |
| Unidad de facturación del servicio | Cantidad de mantenimientos preventivos por equipo. |
| Personal que presta el servicio | La campaña de mantenimiento preventivo la ejecutará el proveedor, previo acuerdo de fechas con la Entidad, esta actividad la realizará el Proveedor con un tiempo de antelación de finalización de la actividad de un mes antes de la terminación de la orden de compra, para que se puedan realizar las reintervenciones según sea el caso El personal que realice esta labor será diferente al personal que presta los servicios de soporte de la Mesa de Servicios de TI contratada y de los agentes en sitio. Este personal debe contar con la experiencia e idoneidad para ejecutar como mínimo las labores definidas en la característica requerida "Descripción de actividades a realizar" sobre los equipos propiedad de la Entidad. |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|--|---|
| Descripción de actividades a realizar | <p>El mantenimiento preventivo permite evitar fallas repetitivas del equipo, disminuir costos de reparaciones a futuro, aumentar la vida útil de los equipos, entre otros beneficios, razón por la cual el mantenimiento preventivo debe incluir como mínimo:</p> <p>Mantenimiento del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eliminación de archivos temporales (Internet, de programas y del sistema). • Reparar archivos del sistema y de software autorizado de la Entidad. • Desinstalación de programas innecesarios que afecten el rendimiento del equipo. • Optimizar y desfragmentar las unidades de disco. • Comprobar errores en el disco duro. • Diagnóstico de hardware y software. <p>Mantenimiento de limpieza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soplado de todas las partes internas y externas del equipo, si el equipo lo permite de acuerdo con las indicaciones del fabricante en materia de mantenimientos. • Limpieza con espuma especial y/o cualquier otro elemento indispensable para equipos tecnológicos. |



| | |
|---|--|
| | <p>Otras labores adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antes de realizar el mantenimiento preventivo, la Mesa de Servicio realizará un backup de la información del usuario. • Registro en el software de mesa de servicios del mantenimiento preventivo realizado al equipo. • Actualización del inventario de equipos en el software de mesa de servicios. (Usuario, seriales de las partes que componen el equipo, sistema operativo, aplicativos instalados, etc.). • Incluir información de recomendaciones de actualización de hardware y software que permita al equipo extender la vida útil del mismo (Procesador, Memoria, Disco Duro, etc.). • Si requiere mantenimiento correctivo, escalarlo a través del software de mesa de servicios. <p>La Entidad entregará la siguiente información (RFI):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de mantenimientos preventivos al año y fechas de realización. • Listado del inventario de equipos tecnológicos de propiedad de la Entidad a los que realizaran el mantenimiento preventivo, dentro de este inventario indicará cuales de los equipos cuentan con partes que son consumibles y cuales corresponden a partes de reemplazo, particularmente para impresoras, video beam, video proyectores, y escáner. • Para los equipos que se encuentran próximos al vencimiento de su respectiva garantía, la Entidad Compradora indicara una fecha adicional para el mantenimiento preventivo respectivo, incluyéndolos en el listado del inventario de equipos para mantenimiento preventivo programado. • Manejo y disposición de los residuos, manejo de las partes, quién proporciona las herramientas, quién proporciona transporte, conectividad, energía. |
| <p>Reintervenciones</p> | <p>Se realizará un mantenimiento preventivo adicional sobre los equipos que presenten fallas de funcionamiento (Software y hardware) dentro del mes siguiente a la fecha de realización del mantenimiento preventivo inicial programado.</p> <p>Se permitirá repetir el mantenimiento preventivo (reintervención) a los equipos objeto de mantenimiento preventivo dentro del mes siguiente a la fecha del mantenimiento realizado, previo reporte de falla, el cual el proveedor realizará sin costo adicional para la Entidad,</p> |
| <p>Incidencias posteriores</p> | <p>Se permitirá un máximo de tres (3) incidencias o reporte de fallas a los equipos que recibieron el mantenimiento preventivo en un periodo de dos (2) meses a partir de la fecha del mantenimiento preventivo o de la reintervención realizada.</p> |
| <p>Disposición y manejo de residuos tecnológicos</p> | <p>El Proveedor debe contar al menos con un programa de disposición final de desechos tecnológicos avalado por la entidad ambiental competente y una carta o convenio vigente entre el Proveedor y la empresa encargada del programa de disposición final presentado. En caso de presentar el programa de Disposición Final de un Fabricante, el Proveedor debe presentar la certificación proveniente de la entidad ambiental competente que lo acredite.</p> <p>Todos los elementos, partes, desechos tecnológicos, etc., que surjan de la prestación del servicio serán manejados por el Proveedor con su programa de disposición final de desechos tecnológicos.</p> |



| | | | | |
|--|--|---------------------------------|--|----------------------------------|
| Zonas de prestación del servicio | Zona 1 Zona 2 Zona 3 | | | |
| Horarios de prestación del servicio | Servicio disponible seis (6) días a la semana (Lunes – Sábado), entre las 7:00 AM y las 7:00 PM. | | | |
| Nivel de Servicio | El mantenimiento preventivo debe cumplir con los siguientes niveles de servicio: | | | |
| | Nivel de Servicio | Cantidad de Equipos | Tiempo Máximo Duración Mantenimiento Preventivo | REINTERVENCIONES |
| | ORO | HASTA 700 EQUIPOS TECNOLÓGICOS | QUINCE (15) DÍAS | HASTA UN 2% DEL TOTAL DE EQUIPOS |
| | | MÁS DE 700 EQUIPOS TECNOLÓGICOS | UN (1) MES | |
| | PLATA | HASTA 700 EQUIPOS TECNOLÓGICOS | UN (1) MES | HASTA UN 4% DEL TOTAL DE EQUIPOS |
| | | MÁS DE 700 EQUIPOS TECNOLÓGICOS | DOS (2) MESES | |
| | BRONCE | HASTA 700 EQUIPOS TECNOLÓGICOS | DOS (2) MESES | HASTA UN 6% DEL TOTAL DE EQUIPOS |
| | | MÁS DE 700 EQUIPOS TECNOLÓGICOS | TRES (3) MESES | |



| | |
|---|--|
| Código del servicio | IT-MS-13 |
| Nombre del servicio | Distintivo Institucional |
| Alcance del servicio | Servicio de suministro de uniforme con la imagen institucional de la Entidad Compradora, por Agente. |
| Unidad de facturación del servicio | Distintivo Institucional / Agente |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|---------------------------------|---|
| Descripción | <p>El distintivo institucional por Agente corresponde a:</p> <p>Tres (3) camisas o camisetitas en poliéster o algodón, en el color que defina la Entidad Compradora en la orden de compra.</p> <p>Una (1) chaqueta que puede ser usada como chaleco, elaborado en material impermeable, poliéster u otro definido por el Proveedor, con cuello alpinista, cierre frontal en cremallera y bolsillos o un (1) blazer formal, en el color que defina la Entidad Compradora.</p> <p>El uniforme para cada Agente debe tener el estampado de la imagen institucional de la Entidad Compradora, tanto en las camisetitas como en la chaqueta.</p> <p>El uniforme por Agente debe ser entregado nuevo, con cada orden de compra, al inicio de la operación de común acuerdo entre la Entidad Compradora y el Proveedor.</p> <p>El uniforme debe contar con una vida útil de mínimo doce meses, es decir, si una orden de compra supera los doce meses y se requiere contratar el servicio de uniformidad institucional, la Entidad Compradora debe adquirir dos ítems de este servicio para el mismo Agente.</p> |
| Dstrucción | Una vez vencido el plazo de la orden de compra, o se realice un cambio de Agente en el desarrollo de la misma, cada uniforme entregado al Agente, debe ser devuelto y destruido por el Proveedor. |



| | |
|---|---|
| Código del servicio | IT-MS-14 |
| Nombre del servicio | Estudios de Seguridad |
| Alcance del servicio | Servicio de estudio de seguridad para realizar un análisis completo y profundo a fin de verificar y corroborar si el Agente que se pretende vincular a la operación de la Entidad Compradora es realmente quien dice ser. |
| Unidad de facturación del servicio | Estudios de Seguridad / Agente |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|---------------------------------|---|
| Modalidad del servicio | <p>Verificación de información: Por medio de esta verificación se lleva a cabo la confirmación de la identidad y los documentos personales de los Agentes, la confirmación de títulos y estudios realizados por el Agente directamente con las instituciones académicas que los emiten y confirmación del desempeño y experiencia del Agente en las empresas en las cuales ha tenido vínculos laborales.</p> <p>Visita Domiciliaria: Por medio de la visita domiciliaria se obtiene la siguiente información de Agente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la ubicación residencial del Agente. • Conocer y analizar el ambiente familiar y físico en el cual se desenvuelve el Agente. • Identificar las costumbres y valores de su núcleo familiar. • Conocer la percepción de los vecinos respecto al Agente. • Analizar el comportamiento del Agente durante la visita domiciliaria. • Verificar los documentos originales entregados por el aspirante (cédula de ciudadanía, libreta militar, diplomas, actas de grado, certificaciones laborales, etc.). • Registro fotográfico del lugar de residencia. <ul style="list-style-type: none"> • Polígrafo: Por medio de esta prueba se registran las respuestas corporales del Agente cuando se la interroga y detectar si miente. <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de pruebas con el fin de determinar un nivel de credibilidad y confianza sobre el Agente a vincular en la campaña de la Entidad Compradora o sobre las personas ya vinculadas como una actividad de seguimiento. <ul style="list-style-type: none"> • Prueba VSA (prueba de estrés de la voz): Prueba que se realiza a través de un programa de software que funciona bajo la plataforma de Microsoft Windows que detecta, mide y despliega el nivel de estrés psicológico a través de la voz humana. Mediante la aplicación del VSA, se pueden analizar los micro-temblores (ondulación y oscilación) de los músculos encargados de accionar las cuerdas vocales. Analiza dos componentes básicos de la voz: Amplitud de Modulación (AM) y Frecuencia de Modulación (FM), el componente AM de la voz es audible, el FM no. Bajo condiciones normales, la voz humana está controlada por el SNC (Sistema Nervioso Central) y los temblores de la voz se sitúan en un rango de frecuencia de 8-10 Hz. En situaciones de estrés, cuando una persona miente, interviene el SNA (Sistema Nervioso Autónomo), el ciclo de vibración cambia o desaparece completamente causando inaudibles componentes FM. Aunque inaudibles (para nosotros), los cambios, disminución o ausencia de micro-temblores pueden ser detectados por el CVSA que |



| | |
|-----------------------------|--|
| | <p>interpreta los incrementos de estrés a partir de la pérdida de los microtemblores FM, así como el aumento en el rango de frecuencia hasta los 12 Hz. El sistema interpreta los rangos normales de estrés en la voz como verdad y los extremadamente anormales como mentira.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Judicial y financiera: Por medio de esta verificación se lleva a cabo la consulta del agente en listas de centrales de riesgo nacionales e internacionales. Consulta de antecedentes penales, órdenes de captura y situaciones judiciales de cualquier tipo. Adicionalmente, previa autorización expresa y por escrito del agente, se debe llevar a cabo la validación de toda la historia financiera del agente en cuanto a su estado actual y pasado con respecto a la información reportada a nivel financiero. |
| <p>Reporte Final</p> | <p>La Entidad Compradora, podrá seleccionar las diferentes modalidades del servicio definidas para realizar al agente, así como el momento de aplicación de las mismas, es decir previo a iniciar la operación de la campaña por el agente o durante la operación de la misma.</p> <p>Una vez se realizan las diferentes modalidades del servicio con el agente, se debe entregar un informe detallado de los resultados arrojados y en el que se exprese la conveniencia de vincular o mantener el agente en la campaña de la Entidad.</p> |



| | |
|---|--|
| Código del servicio | IT-MS-15 |
| Nombre del servicio | Gestión del Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (caracterización y documentación; cambios o mejoras). |
| Alcance del servicio | <p>Las Entidades requieren herramientas ITSM que como mínimo permitan el registro de tickets de incidentes y la gestión de problemas. Esto les permite gestionar el ciclo de vida de los incidentes de los servicios de TI y los registros de problemas desde la grabación hasta el cierre de este.</p> <p>Para la gestión del catálogo de servicios de TI (Caracterización y documentación, cambios o mejoras), la Entidad entrega información fiable, segura, completa y precisa que servirá como base para la gestión de los servicios que requiere que el proveedor administre.</p> <p>El proveedor utilizará como apoyo ITIL (Un conjunto de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI) para la caracterización y documentación, cambios o mejoras de los servicios de TI que la Entidad requiera formalizar, ya sea un proceso en ejecución que requiere modificación o para un proceso nuevo, teniendo en cuenta como mínimo las siguientes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia del servicio. • Diseño del servicio. • Transición del servicio. • Operación del servicio. • Mejora continua del servicio. <p>Todo esto buscando la evolución constante de los servicios, permitiendo la adopción de tecnologías modernas (Autoservicio, ChatBot, IA, etc.), integración con otras herramientas o aplicaciones internas o externas de la Entidad, mejora continua y generación de valor constante.</p> <p>Los objetivos que se buscan cumplir con una buena gestión de todos los servicios de TI son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar una adecuada gestión de la calidad de cada uno de los procesos y servicios de TI. • Aumentar la eficiencia. • Alinear los procesos de negocio de la Entidad con los procesos y servicios de TI, aplicando el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) y otras normas o marcos que crea necesarios. • Reducir los riesgos asociados a los procesos y servicios TI. • Generar valor al negocio, incluyendo la participación de todos los interesados en cada uno de los procesos y servicios de TI. |
| Gestión del personal a cargo de la tarea | <p>El servicio puede prestarse en dos modalidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Entidad adquiere el servicio y los perfiles necesarios, en este caso la Entidad selecciona la cantidad de personas y el proveedor cobra por la gestión necesaria para coordinar todas las actividades que realizará este personal para cumplir con los entregables deseados. 2. La Entidad paga el servicio por horas, el proveedor es autónomo en la gestión del personal y recursos necesarios para alcanzar los entregables deseados. |
| Unidad de facturación del servicio | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mensual por servicios solicitados, es decir, la Entidad indicará la cantidad de servicios que requiere caracterizar y documentar. 2. Por horas por servicios solicitados, es decir, la Entidad indicará la cantidad de servicios que requiere caracterizar y documentar. |
| Tiempos de entrega | La Entidad define en el RFI las fechas de los entregables de caracterización y documentación de cada uno de los procesos de servicios de TI que requiere, tiempo que los proveedores deben cumplir. En la solicitud de cotización igualmente |



| | |
|--------------------|---|
| | <p>se definirán las fechas de entrega de estos servicios a partir de lo acordado en la etapa del RFI, salvo que se pacte un término diferente en el acta de inicio.</p> <p>La Entidad y el proveedor en el acta de inicio definen el cronograma de trabajo, de acuerdo con la cantidad de servicios a ejecutar. La medida de indicadores se hace con respecto a los tiempos o entregables definidos en esta acta.</p> |
| Entregables | <p>La Entidad revisa la documentación entregada por el proveedor, y cuenta con hasta diez (10) días hábiles para solicitar cambios o elementos adicionales sobre el entregable teniendo en cuenta la fecha pactada del entregable (Que podrá ser modificada por la Entidad Compradora en cualquier momento), sin que en las revisiones se incorporen elementos que no hubieran estado contemplados en la parametrización del servicio.</p> <p>Hasta dos (2) devoluciones del entregable se permitirán, a partir del cual se aplicarán los ANS respectivos por el incumplimiento por parte del Proveedor.</p> <p>El proveedor tiene la obligación de efectuar los cambios solicitados por la Entidad, guardando la trazabilidad correspondiente.</p> <p>A partir de la entrega por parte del proveedor y la aceptación por parte de la Entidad, el proveedor puede hacer la introducción del servicio a la herramienta de ITSM, si la Entidad adquirió dicho servicio.</p> |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|---------------------------------|--|
| Modalidad del Agente | Aplica para todos los perfiles y servicios de personal relacionado de acuerdo con la ." Gestión del personal a cargo de la tarea " escogido por la Entidad. |
| Nivel de Servicio | Bronce Plata Oro |



| | |
|---|---|
| Código del servicio | IT-MS-16 |
| Nombre del servicio | Gestión del Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (parametrización de la herramienta de ITSM). |
| Alcance del servicio | <p>La Entidad entrega al Proveedor la documentación, las métricas del servicio y ANS definidos del servicio.</p> <p>Si la Entidad contrato el servicio de "IT-MS-15 Gestión del Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (caracterización y documentación), con la aprobación por parte de la Entidad Compradora, el Proveedor de servicios procederá con la parametrización e inclusión de dicho servicio en la herramienta.</p> <p>Dentro de las funciones de gestión del catálogo, el proveedor parametriza la herramienta de ITSM para la gestión del catálogo y entrega todos los artefactos necesarios para la gestión del servicio, atendiendo todos los pasos, recomendaciones y procedimientos definidos en el documento oficial avalado por la Entidad del proceso a parametrizarse.</p> <p>Se deben cumplir actividades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de cambios. • Gestión de proyectos. • Gestión de eventos. • Gestión de implementación, validación y pruebas de servicios. • Desarrollo y personalización de aplicaciones. • Definición de activos de servicios y gestión de la configuración. • Gestión del conocimiento. • Documentación del proceso (Manuales técnicos, de instalación, de usuario final, etc.). • Las demás necesarias para la correcta parametrización y entrega del servicio nuevo o modificado de acuerdo con el documento aprobado por parte de la Entidad. <p>El proveedor es autónomo en la gestión del personal para la parametrización, prueba y entrega del nuevo servicio al administrador de la herramienta ITSM.</p> |
| Unidad de facturación del servicio | Por Horas. |
| Tiempos de entrega | <p>La Entidad define en el RFI las fechas de los entregables de parametrización de cada uno de los procesos de servicios de TI que requiere, tiempo que los proveedores deben cumplir. En la solicitud de cotización igualmente se definirán las fechas de entrega de estos servicios a partir de lo acordado en la etapa del RFI, salvo que se pacte un término diferente en el acta de inicio.</p> <p>La Entidad y el proveedor en el acta de inicio definen el cronograma de trabajo, de acuerdo con la cantidad de servicios a ejecutar. La medida de indicadores se hace con respecto a los tiempos o entregables definidos en esta acta.</p> |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| Nivel de Servicio | Bronce Plata Oro |



| | |
|---|---|
| Código del servicio | IT-MS-17 |
| Nombre del servicio | Gestión del Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (Administración de todos los servicios en operación en la herramienta de gestión ITSM). |
| Alcance del servicio | <p>La Entidad encarga al proveedor la administración del nuevo o nuevos servicios, para lo cual debe entregar la información y recursos necesarios para esta tarea. El proveedor lo administra buscando cumplir el ANS definido por la Entidad para ese servicio.</p> <p>EL proveedor programará el cobro de este nuevo servicio de acuerdo con las fechas pactadas con la Entidad para la entrada en funcionamiento en el catálogo de servicios parametrizado en la herramienta de gestión.</p> <p>Para la medida de los indicadores del ANS del servicio en operación, la Entidad y el Proveedor definirán un periodo de estabilización en el que se fijan las métricas y niveles de servicio, el cual no podrá aplicarse durante ese periodo de estabilización definido.</p> |
| Unidad de facturación del servicio | <p>Por servicio adicional administrado: EL proveedor programará el cobro de este nuevo servicio de acuerdo con las fechas pactadas con la Entidad para la entrada en funcionamiento en el catálogo de servicios parametrizado en la herramienta de gestión, este precio se debe incluir desde el inicio de la orden de compra y se empezará a facturar a partir de la entrada en funcionamiento para la administración en la herramienta de gestión ITSM.</p> <p>Para servicios modificados se mantiene el cobro inicial del precio del catálogo de servicios entregado por la Entidad al inicio de la operación.</p> |
| Tiempos de entrega | <p>La Entidad define en el evento de cotización la fecha en que espera que esté terminada la tarea, tiempo que el proveedor debe cumplir salvo que se pacte un término diferente en el acta de inicio.</p> <p>La Entidad y el proveedor en el acta de inicio definen el cronograma de trabajo.</p> |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| Nivel de Servicio | Bronce Plata Oro |



| | |
|---|---|
| Código del servicio | IT-MS-18 |
| Nombre del servicio | Gestión integral por equipo |
| Alcance del servicio | <p>Bajo esta modalidad de servicio de cobro por solicitud de equipo gestionado, el proveedor considera todos los costos y los recursos necesarios para:</p> <p>(i) Prestar todos los servicios relacionados con la Mesa de Servicios de TI hasta su resolución en todos los niveles de servicio requeridos y</p> <p>(ii) Gestionar el inventario de equipos de la Entidad para los equipos contratados bajo esta modalidad. El Proveedor debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Atender las solicitudes de soporte contempladas dentro de los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> o Administración de incidentes – IM. o Administración de problemas – PM. o Administración de cambios – CHG o Administración del conocimiento – KM. o Administración de configuración – SACM. o Administración de cumplimiento de solicitudes – RF. ii. Gestionar el registro y administración de toda la infraestructura tecnológica de la Entidad de los servicios contratados. iii. Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre). iv. Hacer el inventario en línea del <i>hardware</i> y <i>software</i> de toda la infraestructura tecnológica de la Entidad. v. Distribuir software mediante instalación y desinstalación de aplicaciones de manera desatendida. vi. Entregar a la Entidad Compradora los reportes que esta defina en la solicitud de información. vii. Aplicar las políticas de consumo energético definidas por la Entidad Compradora a toda la infraestructura tecnológica de la Entidad que haga parte del servicio contratado, a través de la medición del consumo de energía y políticas de optimización del consumo de energía. <p>El Proveedor proporciona todos los recursos humanos (agentes, coordinadores, líder de calidad, gerente de proyecto, etc.) como los recursos técnicos que se requieren para llevar el control de inventario de la Entidad (<i>hardware</i> / <i>software</i>) y/o la gestión del ticket hasta su resolución y cierre durante la ejecución de la orden de compra.</p> <p>El Proveedor deberá disponer de equipos de respaldo o backup 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 Proveedor deberá tener equipos de características técnicas similares de respaldo para ser instalado de inmediato y temporalmente, disminuyendo así los tiempos de solución y corrección de la falla y evitando traumatismos al interior de la Entidad por falta de equipos para los usuarios.</p> <p>Si se cotiza bajo esta modalidad de servicio no es necesario seleccionar el perfil del recurso humano de servicios de Mesa de Ayuda ni de recursos tecnológicos dispuestos en el catálogo.</p> <p>La Entidad puede solicitar que el Proveedor atienda sus solicitudes en horario ordinario y/o en horario 7x24.</p> |
| Unidad de facturación del servicio | Por solicitud de equipo gestionado (Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, |





escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras).

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|-----------------------------|--|
| Canales | Telefónico o Voz Correo electrónico Línea Celular Chat en línea con agente / Whatsapp Web Canales de autogestión (Chatbots, web, app, móvil, whatsapp.) |
| Cobertura geográfica | Zona 1 Zona 2 Zona 3 |
| Nivel de Servicio | Bronce Plata Oro |



| | |
|---|--|
| Código del servicio | IT-MS-19 |
| Nombre del servicio | Gestión de inventario por equipo |
| Alcance del servicio | <p>Bajo esta modalidad de servicio de cobro por solicitud de equipo inventariado, el proveedor considera todos los costos y los recursos necesarios para:</p> <p>(i) Prestar todos los servicios relacionados con la Mesa de Servicios de TI hasta su resolución en todos los niveles de servicio requeridos y</p> <p>(ii) Gestionar todo el inventario de equipos tecnológicos de la Entidad.</p> <p>El Proveedor debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Gestionar el registro y administración de toda la infraestructura tecnológica de la Entidad ii. Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre). iii. Hacer el inventario en línea del <i>hardware</i> y <i>software</i> de toda la infraestructura tecnológica de la Entidad. iv. Distribuir software mediante instalación y desinstalación de aplicaciones de manera desatendida v. Entregar a la Entidad métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado. vi. Aplicar las políticas de consumo energético definidas por la Entidad Compradora a toda la infraestructura tecnológica de la Entidad, a través de la medición del consumo de energía y políticas de optimización del consumo de energía. vii. Entregar a la Entidad Compradora los reportes que esta defina en la solicitud de información. <p>El Proveedor proporciona todos los recursos humanos (agentes, coordinadores, líder de calidad, gerente de proyecto) como los recursos técnicos que se requieren para llevar el control de inventario de la entidad (<i>hardware / software</i>) durante la ejecución de la orden de compra.</p> <p>El Proveedor deberá disponer de equipos de respaldo o backup 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 Proveedor deberá tener equipos de características técnicas similares de respaldo para ser instalado de inmediato y temporalmente, disminuyendo así los tiempos de solución y corrección de la falla y evitando traumatismos al interior de la Entidad por falta de equipos para los usuarios.</p> <p>Si se cotiza bajo esta modalidad de servicio no es necesario seleccionar el perfil del recurso humano de servicios de Mesa de Ayuda ni de recursos tecnológicos dispuestos en el catálogo para gestionar el inventario (HW, SW) en la entidad.</p> |
| Unidad de facturación del servicio | Por solicitud de equipo gestionado (Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras, y demás equipos tecnológicos.). |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|---------------------------------|--|
| Canales | Telefónico o Voz Correo electrónico |



| | |
|-----------------------------|--|
| | Línea Celular Chat en línea con agente / Whatsapp Web Canales de autogestión (Chatbots, web, app, móvil, whatsapp.) |
| Cobertura geográfica | Zona 1 Zona 2 Zona 3 |
| Nivel de Servicio | Bronce Plata Oro |



| | |
|---|---|
| Código del servicio | IT-MS-20 |
| Nombre del servicio | Canales de Comunicación o de Atención al Usuario. |
| Alcance del servicio | <p>Los siguientes son los canales de comunicación o de atención al usuario disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefónico o voz: El Proveedor debe suministrar las líneas telefónicas que solicite la Entidad Compradora (018000, local directa, extensión telefónica, línea celular), y una vez finalizado la orden de compra debe cederlas a la Entidad Compradora, a menos que esta decida no aceptarlas. • Web: La herramienta de gestión de tickets del proveedor debe permitir la creación de casos a través de una página web, y enlazada a la página que la Entidad defina. • Correo electrónico: El Proveedor debe disponer de un correo electrónico de atención en su propio dominio o en el dominio de la Entidad si así se requiere. • Chat en línea con agente / Whatsapp: Chat exclusivo de servicio de soporte para atender a los diferentes usuarios de la Entidad. • Canales de autogestión (Chatbots, web, app, celular, WhatsApp). •): Permite al usuario tratar de solucionar la falla que tiene antes de realizar una solicitud de soporte remota o en sitio. <p>El Proveedor de servicios debe aprovisionar el servicio o servicios solicitados por la Entidad, para que sean operados por los Agentes.</p> <p>NOTA1: Si la Entidad Compradora dispone o cuenta con todos o alguno de los canales de atención de la Mesa de Servicios de TI, el Proveedor deberá en conjunto con la Entidad Compradora coordinar la implementación de los mismos para que el servicio quede habilitado de acuerdo a niveles de servicio exigidos, para esto la Entidad Compradora debe adquirir los servicios de implementación de los canales de comunicación que desea colocar al servicio de mesa de servicios de TI.</p> <p>NOTA2: Para el servicio línea extensión telefónica únicamente aplica en caso que el servicio de mesa de soporte de TI se encuentre fuera de las instalaciones de la Entidad y la comunicación hacia el sitio de ubicación de la mesa de servicios es externo (Instalaciones del Proveedor o un tercero).</p> |
| Tiempo de Aprovisionamiento | Los canales de comunicación deben ser habilitados al inicio de la orden de compra con un tiempo máximo de aprovisionamiento de 7 días calendario |
| Unidad de facturación del servicio | Mensual por canal de comunicación contratado. |

| Característica requerida | Descripción del requerimiento |
|---------------------------------|---|
| Modalidad del Agente | Aplica para todos los perfiles y servicios de personal relacionado de acuerdo con los servicios contratados por la Entidad. |
| Cobertura geográfica | Zona 1 Zona 2 Zona 3 |
| Nivel de Servicio | Bronce Plata Oro |





4. PERFILES

GESTIÓN DE PERFILES

| | |
|---|--|
| <p>Horarios de prestación del servicio de los diferentes perfiles</p> | <p>Jornada Ordinaria: Días hábiles con la duración máxima correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe definir el horario de la jornada ordinaria del Agente en la solicitud de cotización.</p> <p>Hora extra diurna: Hora extra diurna laborada según la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe autorizar la hora extra diurna a laborar.</p> <p>Hora extra nocturna: Hora extra nocturna laborada según la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe autorizar la hora extra nocturna a laborar.</p> <p>Hora extra dominical y festivo: Hora extra dominical y festivo laborada por según la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe autorizar la hora extra dominical y festivo a laborar.</p> <p>Servicio 7x24: Servicio prestado por el Proveedor para laborar siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día. El Proveedor podrá repartir o distribuir de manera variable durante la semana el horario sin exceder en ningún caso la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente. Cada servicio 7x24 debe contemplar mínimo 3 personas (perfiles) por día.</p> <p>Servicio por Hora: Servicio prestado por el proveedor en modalidad de horas, para ser usadas por demanda de acuerdo con la necesidad de la Entidad Compradora.</p> <p>Nota: El horario de la jornada ordinaria y horas extras, están sujetos a cambios según la normatividad legal.</p> |
|---|--|



PERFIL GENERAL

| Característica | Descripción |
|--------------------------------------|--|
| Nivel de Educación | Bachiller o estudiantes de carreras técnicas o tecnológicas en Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines. |
| Experiencia | Experiencia mínima de un (1) año en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto. |
| Remuneración mínima | Dos puntos cero (2.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio y atención al cliente (Curso mínimo de ocho (8) horas). • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail) (Curso mínimo de 40 horas). • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet |
| Funciones / Actividades recomendadas | <ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los usuarios en el uso de los servicios de TI de la Entidad. • Identificar y diagnosticar incidentes. • Atención prioritaria a los usuarios VIP. • Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda en caso de ser necesario un cambio de categorización. • Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas. • Atender consultas, incidentes, solicitudes de servicio, recibidas a través de los diferentes medios definidos y registrarlos en la herramienta de software definida para tal fin. • Escalar las consultas, incidentes, solicitudes de servicio a los agentes respectivos en caso de no poder solucionarlo, debidamente documentado en la herramienta de software definida para tal fin. • Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario. • Mantener el software del registro de la operación de la mesa de servicios de TI actualizado de acuerdo con la prestación del servicio. • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la operación de la mesa de servicios de TI desde el registro de la solicitud de soporte hasta la resolución del mismo con el respectivo cierre de la solicitud de soporte. • El escalamiento a niveles superiores de soporte (segundo o tercer nivel) deberá hacerse de manera automática para lo cual el sistema de gestión de Mesa de servicios deberá contar con tal funcionalidad. |



| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Prestar servicio básico de soporte técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad (Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras, etc., entre otros, de acuerdo con el inventario presentado por la Entidad). • Aplicar parches de software técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad. • Eliminar virus en las estaciones de trabajo. • Instalar el equipo de respaldo reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones. • Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos del coordinador. • Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática. • Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática • Explicar la resolución de los incidentes a los usuarios. • Bajo ningún punto de vista, un agente de soporte puede interrumpir el trabajo de un usuario para ejecutar la solución de un problema, excepto que cuente con una aprobación explícita de la persona o personas afectadas. • Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte de TI en sitio. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora relacionadas con servicios de soporte de TI. |
| <p>Entrenamiento del Proveedor en mesa de Servicios de TI</p> | <p>El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Mesa De Servicios de TI a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |
| <p>Entrenamiento de la Entidad Compradora</p> | <p>La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en Infraestructura tecnológica de la Entidad y en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la Entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar la mesa de servicios de TI, el cual consiste básicamente, pero no limitado a, la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollarse con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |



| | |
|-------------------------------|--|
| Tiempo mínimo de contratación | Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente general, Agente técnico Y Agente Profesional: Mínimo 30 días calendario si la contratación es mensual, Mínimo 100 horas si la contratación es por hora. |
|-------------------------------|--|



PERFIL TÉCNICO

| Característica | Descripción |
|-------------------------|---|
| Nivel de Educación | Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre de carreras profesionales de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional. Certificación en ITIL V 3.0 o superior |
| Experiencia | General: Con experiencia mínima de dos (2) años en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio. Específica: Mínimo un (1) año de experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo ((Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras, etc.), instalación y configuración de hardware, instalación de software, programas y aplicaciones, conocimientos en electrónica, soporte básico a redes LAN, cableado estructurado y conectividad de redes. Adicional: Un (1) año de experiencia a partir de la fecha de la certificación ITIL 3.0 o superior, en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto o soporte en sitio. |
| Remuneración mínima | Tres punto cero (3.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio y atención al cliente (Curso mínimo de ocho (8) horas). • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail), (Curso mínimo de 40 horas). • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet |
| Funciones recomendadas | <ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los usuarios en el uso de los servicios de TI de la Entidad. • Identificar y diagnosticar incidentes. • Atención prioritaria a los usuarios VIP. |



| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda en caso de ser necesario un cambio de categorización.• Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas.• Atender consultas, incidentes, solicitudes de servicio, recibidas a través de los diferentes medios definidos y registrarlos en la herramienta de software definida para tal fin.• Escalar las consultas, incidentes, solicitudes de servicio a los agentes respectivos en caso de no poder solucionarlo, debidamente documentado en la herramienta de software definida para tal fin.• Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario.• Mantener el software del registro de la operación de la mesa de servicios de TI actualizado de acuerdo con la prestación del servicio.• Brindar apoyo en las actividades requeridas para la operación de la mesa de servicios de TI desde el registro de la solicitud de soporte hasta la resolución del mismo con el respectivo cierre de la solicitud de soporte.• El escalamiento a niveles superiores de soporte (segundo o tercer nivel) deberá hacerse de manera automática para lo cual el sistema de gestión de Mesa de servicios deberá contar con tal funcionalidad.• Prestar los servicios de soporte de TI que le sean asignados en sitio o remotamente y registrar el servicio prestado en el software que el Proveedor o la Entidad disponga para el registro de la operación de la mesa de servicios de TI.• Prestar servicio de soporte técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad (Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras, etc. entre otros, de acuerdo con el inventario presentado por la Entidad).• Aplicar parches de software técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad.• Eliminar virus en las estaciones de trabajo.• Explicar la resolución de los incidentes a los usuarios.• Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador.• Instalar el equipo de respaldo reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones.• Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos del coordinador.• Realizar el mantenimiento correctivo de los equipos del inventario propiedad de la Entidad. Para los casos en que se requiera un repuesto, el servicio correctivo será previamente autorizado por el coordinador y en caso de no existir el repuesto se debe informar a la entidad compradora para que se realice el procedimiento necesario para su consecución.• Recuperar y copiar la información de los equipos originales, a los equipos de respaldo o reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva, posteriormente realizar la migración de la información respectiva.• Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática. |
|--|--|



| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática. • Bajo ningún punto de vista, un agente de soporte en sitio puede interrumpir el trabajo de un usuario para ejecutar la solución de un problema, excepto que cuente con una aprobación explícita de la persona o personas afectadas. • Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte de TI en sitio. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora relacionadas con servicios de soporte de TI. |
| <p>Entrenamiento del Proveedor en mesa de Servicios de TI</p> | <p>El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Mesa De Servicios de TI a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |
| <p>Entrenamiento de la Entidad Compradora</p> | <p>La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en Infraestructura tecnológica de la Entidad y en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la Entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar la mesa de servicios de TI, el cual consiste básicamente, pero no limitado a, la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |
| <p>Tiempo mínimo de contratación</p> | <p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente general, Agente técnico Y Agente Profesional: Mínimo 30 días calendario si la contratación es mensual, Mínimo 100 horas si la contratación es por hora</p> |



PERFIL PROFESIONAL

| Característica | Descripción |
|-------------------------|---|
| Nivel de Educación | <p>Profesional en ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.</p> <p>Certificación en la especialidad que la Entidad requiera, expedida por fabricante o por un partner certificado del fabricante</p> <p>Certificación obligatoria en ITIL V 3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior. Certificación adicional en una de las siguientes disciplinas: PMP COBIT TOGAF SCRUM MASTER</p> |
| Experiencia | <p>General: Con experiencia profesional mínima de tres (3) años en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto.</p> <p>Específica: Con experiencia mínima de dos (2) años en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.</p> <p>Adicional: Con experiencia mínima de un (1) año a partir de la fecha de expedición de la certificación ITIL V 3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior, en temas relacionados con servicios de TI.</p> <p>Con experiencia mínima de un (1) año a partir de la fecha de expedición de la certificación PMP, COBIT, TOGAF, SCRUM MASTER en temas relacionados con servicios de TI.</p> |
| Remuneración mínima | <p>Cuatro punto cinco (4.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.</p> |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Responsabilidad • Proactividad • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet • Trabajo en equipo • Liderazgo • Manejo de personal |



| | |
|------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Formación orientada al aprovechamiento de los recursos técnicos disponibles en el medio de trabajo • Capacidad de análisis y organización de datos. |
| Funciones recomendadas | <ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los usuarios en el uso de los servicios de TI de la Entidad. • Identificar y diagnosticar incidentes. • Atención prioritaria a los usuarios VIP. • Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda en caso de ser necesario un cambio de categorización. • Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas. • Atender consultas, incidentes, solicitudes de servicio, recibidas a través de los diferentes medios definidos y registrarlos en la herramienta de software definida para tal fin. • Escalar las consultas, incidentes, solicitudes de servicio a los agentes respectivos en caso de no poder solucionarlo, debidamente documentado en la herramienta de software definida para tal fin. • Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario. • Mantener el software del registro de la operación de la mesa de servicios de TI actualizado de acuerdo con la prestación del servicio. • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la operación de la mesa de servicios de TI desde el registro de la solicitud de soporte hasta la resolución del mismo con el respectivo cierre de la solicitud de soporte. • El escalamiento a niveles superiores de soporte (segundo o tercer nivel) deberá hacerse de manera automática para lo cual el sistema de gestión de Mesa de servicios deberá contar con tal funcionalidad. • Prestar los servicios de soporte de TI que le sean asignados en sitio o remotamente y registrar el servicio prestado en el software que el Proveedor o la Entidad disponga para el registro de la operación de la mesa de servicios de TI. • Prestar servicio de soporte técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad (Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras, etc. entre otros, de acuerdo con el inventario presentado por la Entidad). • Aplicar parches de software técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad. • Eliminar virus en las estaciones de trabajo. • Explicar la resolución de los incidentes a los usuarios. • Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador. • Instalar el equipo de respaldo reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones. • Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos del coordinador. • Realizar el mantenimiento correctivo de los equipos del inventario propiedad de la Entidad. Para los casos en que se requiera un repuesto, el servicio correctivo será previamente autorizado por el |



| | |
|--|---|
| | <p>coordinador y en caso de no existir el repuesto se debe informar a la entidad compradora para que se realice el procedimiento necesario para su consecución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuperar y copiar la información de los equipos originales, a los equipos de respaldo o reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva, posteriormente realizar la migración de la información respectiva. • Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática. • Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática. • Bajo ningún punto de vista, un agente de soporte en sitio puede interrumpir el trabajo de un usuario para ejecutar la solución de un problema, excepto que cuente con una aprobación explícita de la persona o personas afectadas. • Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte de TI en sitio. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora relacionadas con servicios de soporte de TI. |
| <p>Entrenamiento del Proveedor en mesa de Servicios de TI</p> | <p>El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Mesa De Servicios de TI a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |
| <p>Entrenamiento de la Entidad Compradora</p> | <p>La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en Infraestructura tecnológica de la Entidad y en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la Entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar la mesa de servicios de TI, el cual consiste básicamente, pero no limitado a, la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |
| <p>Tiempo mínimo de contratación</p> | <p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente general, Agente técnico Y Agente Profesional: Mínimo 30 días calendario si la contratación es mensual, Mínimo 100 horas si la contratación es por hora.</p> |



PERFIL ESPECIALIZADO

| Característica | Descripción |
|-------------------------|---|
| Nivel de Educación | <p>Profesional en ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.</p> <p>Especialización o maestría en áreas de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines, en gerencia de proyectos de TI o en áreas relacionadas con la necesidad que requiera la Entidad Compradora</p> <p>Certificación en la especialidad que la Entidad requiera, expedida por fabricante o por un partner certificado del fabricante</p> <p>Certificación obligatoria en ITIL V 3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior. Certificación adicional en una de las siguientes disciplinas: PMP COBIT TOGAF SCRUM MASTER</p> |
| Experiencia | <p>General: Con experiencia profesional mínima de cuatro (4) años en proyectos relacionados con soporte en mesa de servicios de TI, atención telefónica y/o servicio al cliente, atención de servicios con herramientas de soporte remoto.</p> <p>Específica: Con experiencia mínima de tres (3) años en labores relacionadas con el cargo a ejecutar, a partir de la fecha de graduación en la especialización o maestría solicitada por la Entidad Compradora.</p> <p>Adicional: Con experiencia mínima de dos (2) años a partir de la fecha de expedición de la certificación ITIL V 3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior en temas relacionados con servicios de TI.</p> <p>Con experiencia mínima de dos (2) años a partir de la fecha de expedición de la certificación PMP, COBIT, TOGAF, SCRUM MASTER en temas relacionados con servicios de TI.</p> |
| Remuneración mínima | <p>Seis punto cinco (6.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional</p> |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Responsabilidad • Proactividad • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos) |



| | |
|------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet • Trabajo en equipo • Liderazgo • Manejo de personal • Formación orientada al aprovechamiento de los recursos técnicos disponibles en el medio de trabajo • Capacidad de análisis y organización de datos |
| Funciones recomendadas | <ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los usuarios en el uso de los servicios de TI de la Entidad. • Identificar y diagnosticar incidentes. • Atención prioritaria a los usuarios VIP. • Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda en caso de ser necesario un cambio de categorización. • Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas. • Atender consultas, incidentes, solicitudes de servicio, recibidas a través de los diferentes medios definidos y registrarlos en la herramienta de software definida para tal fin. • Escalar las consultas, incidentes, solicitudes de servicio a los agentes respectivos en caso de no poder solucionarlo, debidamente documentado en la herramienta de software definida para tal fin. • Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario. • Mantener el software del registro de la operación de la mesa de servicios de TI actualizado de acuerdo con la prestación del servicio. • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la operación de la mesa de servicios de TI desde el registro de la solicitud de soporte hasta la resolución del mismo con el respectivo cierre de la solicitud de soporte. • El escalamiento a niveles superiores de soporte (segundo o tercer nivel) deberá hacerse de manera automática para lo cual el sistema de gestión de Mesa de servicios deberá contar con tal funcionalidad. • Prestar los servicios de soporte de TI que le sean asignados en sitio o remotamente y registrar el servicio prestado en el software que el Proveedor o la Entidad disponga para el registro de la operación de la mesa de servicios de TI. • Prestar servicio de soporte técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad (Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras, etc. , entre otros, de acuerdo con el inventario presentado por la Entidad). • Aplicar parches de software técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad. • Eliminar virus en las estaciones de trabajo. • Explicar la resolución de los incidentes a los usuarios. • Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador. • Instalar el equipo de respaldo reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones. |



| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos del coordinador. • Realizar el mantenimiento correctivo de los equipos del inventario propiedad de la Entidad. Para los casos en que se requiera un repuesto, el servicio correctivo será previamente autorizado por el coordinador y en caso de no existir el repuesto se debe informar a la entidad compradora para que se realice el procedimiento necesario para su consecución. • Recuperar y copiar la información de los equipos originales, a los equipos de respaldo o reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva, posteriormente realizar la migración de la información respectiva. • Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática. • Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática. • Bajo ningún punto de vista, un agente de soporte en sitio puede interrumpir el trabajo de un usuario para ejecutar la solución de un problema, excepto que cuente con una aprobación explícita de la persona o personas afectadas. • Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte de TI en sitio. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora relacionadas con servicios de soporte de TI • Brindar atención de nivel especializado, de acuerdo con su formación profesional, en los aspectos que la Entidad Compradora requiera. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora. |
| <p>Entrenamiento del Proveedor en mesa de Servicios de TI</p> | <p>El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Mesa De Servicios de TI a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |
| <p>Entrenamiento de la Entidad Compradora</p> | <p>La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en Infraestructura tecnológica de la Entidad y en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la Entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar la mesa de servicios de TI, el cual consiste básicamente, pero no limitado a, la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |
| <p>Tiempo mínimo de contratación</p> | <p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así:</p> |



| | |
|--|--|
| | Agente especializado, Agente experto Junior Y Agente experto Senior: Mínimo 30 días calendario si la contratación es mensual, Mínimo 100 horas si la contratación es por hora. |
|--|--|

**PERFIL EXPERTO JUNIOR**

| Característica | Descripción |
|-------------------------|--|
| Nivel de Educación | <p>Profesional en ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.</p> <p>Especialización o maestría en áreas de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines, en gerencia de proyectos de TI o en áreas relacionadas con la necesidad que requiera la Entidad Compradora</p> <p>Certificación en la especialidad que la Entidad requiera, expedida por fabricante o por un partner certificado del fabricante</p> <p>Certificación obligatoria en ITIL V 3.0 expert o superior.</p> <p>Certificación adicional en una de las siguientes disciplinas: PMP COBIT TOGAF SCRUM MASTER</p> |
| Experiencia | <p>General: Con experiencia profesional o general mínima de diez (10) años en proyectos relacionados con servicios de TI, a partir de la terminación y aprobación del pénsum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida.</p> <p>Específica: Con experiencia mínima de cinco (5) años en labores relacionadas con el cargo a ejecutar (Especialidad solicitada por la Entidad), a partir de la fecha de la certificación de la especialidad solicitada.</p> <p>Adicional: Con experiencia mínima de tres (3) años a partir de la fecha de expedición de la certificación ITIL V 3.0 expert o superior en temas relacionados con servicios de TI. Con experiencia mínima de tres (3) años a partir de la fecha de expedición de la certificación PMP, COBIT, TOGAF, SCRUM MASTER en temas relacionados con servicios de TI..</p> |
| Remuneración mínima | Diez (10) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina, organización, responsabilidad, proactividad, análisis, creatividad, innovación, adaptación al cambio, trabajo en equipo, ética, planificación, liderazgo, comunicación oral, escrita, compromiso e iniciativa. • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación |



| | |
|------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet • Manejo de personal • Formación orientada al aprovechamiento de los recursos técnicos disponibles en el medio de trabajo • Capacidad de análisis y organización de datos |
| Funciones recomendadas | <ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los usuarios en el uso de los servicios de TI de la Entidad. • Identificar y diagnosticar incidentes. • Atención prioritaria a los usuarios VIP. • Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda en caso de ser necesario un cambio de categorización. • Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas. • Atender consultas, incidentes, solicitudes de servicio, recibidas a través de los diferentes medios definidos y registrarlos en la herramienta de software definida para tal fin. • Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario. • Mantener el software del registro de la operación de la mesa de servicios de TI actualizado de acuerdo con la prestación del servicio. • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la operación de la mesa de servicios de TI desde el registro de la solicitud de soporte hasta la resolución del mismo con el respectivo cierre de la solicitud de soporte. • El escalamiento a niveles superiores de soporte (segundo o tercer nivel) deberá hacerse de manera automática para lo cual el sistema de gestión de Mesa de servicios deberá contar con tal funcionalidad. • Prestar los servicios de soporte de TI que le sean asignados en sitio o remotamente y registrar el servicio prestado en el software que el Proveedor o la Entidad disponga para el registro de la operación de la mesa de servicios de TI. • Aplicar parches de software técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad. • Explicar la resolución de los incidentes a los usuarios. • Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador. • Instalar, configurar y poner en operación el equipo de respaldo, reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones. • Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos del coordinador. • Brindar atención de nivel especializado, de acuerdo con su formación y experiencia profesional, en los aspectos que la Entidad Compradora requiera. • Definir los requerimientos técnicos asociados con la necesidad y/o especialidad solicitada por la Entidad. • Diseñar e implementar procedimientos de mejora asociados con la necesidad y/o especialidad solicitada por la Entidad |



| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Identificar oportunidades de optimización sobre los servicios de TI relacionados con la necesidad Y/o especialidad contratados por la Entidad.• Identificar los factores de rendimiento, disponibilidad, flexibilidad, escalabilidad y seguridad requeridos por la Entidad.• Analizar la arquitectura empresarial de la Entidad con énfasis en la arquitectura TI, teniendo en cuenta los requerimientos de TI asociados a los servicios contratados.• Definir los aspectos técnicos clave que debe tener en cuenta la Entidad para cubrir la necesidad.• Definir las mejores prácticas de la industria que pueden ser aplicadas en la Entidad para resolver las necesidades expresadas.• Analizar la introducción de nuevas tecnologías que permitan ofrecer un mejor servicio.• Documentar el análisis realizado sobre los servicios contratados y entregarlo a la Entidad compradora.• Ajustar o implementar procedimientos y políticas que permitan una mejor gestión del servicio.• Identificar los diferentes riesgos que se puedan presentar y hacer los ajustes necesarios para la mitigación de los riesgos encontrados.• Apoyar técnicamente las respuestas a cualquier incidente que se presente en la infraestructura de TI de la Entidad de acuerdo con la necesidad y/o especialidad solicitada por la Entidad.• Apoyar a la Entidad compradora en los diferentes procesos de configuración y aprovisionamiento relacionados con la necesidad y/o especialidad contratada.• Desarrollar y ejecutar pruebas de desempeño en los diferentes procesos relacionados con la necesidad y/o especialidad contratada.• Monitorear y asegurar la integridad de la información de los procesos a cargo, de acuerdo con la necesidad y/o especialidad contratada.• Proponer la implementación de proyectos de integración asociados a los demás servicios de TI.• Administrar a seguridad, los esquemas de mantenimiento, parches y actualizaciones de los servicios de TI soportados.• Realizar seguimiento de indicadores sobre los servicios bajo su supervisión.• Dimensionar las cargas de trabajo de los servicios de TI relacionados con la necesidad contratada y proponer mejoras en los mismos.• Instalar, configurar, dar soporte y mantenimiento a los servicios contratados de acuerdo con las necesidades de la Entidad y la experticia del experto contratado.• Realizar análisis de métricas de tráfico relacionadas con los servicios soportados.• Bajo ningún punto de vista, un agente de soporte en sitio puede interrumpir el trabajo de un usuario para ejecutar la solución de un problema, excepto que cuente con una aprobación explícita de la persona o personas afectadas.• Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte de TI en sitio.• Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora relacionadas con servicios de soporte de TI <p>Nota 1: La Entidad Compradora debe definir los conocimientos específicos que debe tener el experto durante la operación secundaria.</p> |
|--|--|



| | |
|---|---|
| | <p>Nota 2: La Entidad Compradora define el lugar o lugares donde el experto debe prestar el servicio durante la operación secundaria.</p> <p>Nota 3: La Entidad Compradora definirá las actividades específicas del perfil experto junior solicitado.</p> <p>Nota 4: Si el experto debe prestar el servicio en las instalaciones de la Entidad Compradora; la Entidad es responsable de suministrar el espacio físico de puesto de trabajo dotado de conectividad, corriente eléctrica y acceso a las herramientas y aplicaciones necesarias para ejecutar las funciones y actividades encomendadas.</p> |
| Entrenamiento del Proveedor en mesa de Servicios de TI | <p>El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Mesa De Servicios de TI a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |
| Entrenamiento de la Entidad Compradora | <p>La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en Infraestructura tecnológica de la Entidad y en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la Entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar la mesa de servicios de TI, el cual consiste básicamente, pero no limitado a, la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |
| Tiempo mínimo de contratación | <p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente Especializado, Agente experto Junior Y Agente Experto Senior: Mínimo 30 días calendario si la contratación es mensual, Mínimo 100 horas si la contratación es por hora.</p> |





PERFIL EXPERTO SENIOR

| Característica | Descripción |
|-------------------------|--|
| Nivel de Educación | <p>Profesional en ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.</p> <p>Especialización o maestría en áreas de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines, en gerencia de proyectos de TI o en áreas relacionadas con la necesidad que requiera la Entidad Compradora</p> <p>Certificación en la especialidad que la Entidad requiera, expedida por fabricante o por un partner certificado del fabricante</p> <p>Certificación obligatoria en ITIL V 3.0 expert o superior.</p> <p>Certificación adicional en una de las siguientes disciplinas: PMP COBIT TOGAF SCRUM MASTER</p> |
| Experiencia | <p>General: Con experiencia profesional o general mínima de quince (15) años en proyectos relacionados con servicios de TI, a partir de la terminación y aprobación del pénsum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida.</p> <p>Específica: Con experiencia mínima de diez (10) años en labores relacionadas con el cargo a ejecutar (Especialidad solicitada por la Entidad), a partir de la fecha de la certificación de la especialidad solicitada.</p> <p>Adicional: Con experiencia mínima de cinco (5) años a partir de la fecha de expedición de la certificación ITIL V 3.0 expert o superior en temas relacionados con servicios de TI.</p> <p>Con experiencia mínima de cinco (5) años a partir de la fecha de expedición de la certificación PMP, COBIT, TOGAF, SCRUM MASTER en temas relacionados con servicios de TI.</p> |
| Remuneración mínima | Quince (15) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina, organización, responsabilidad, proactividad, análisis, creatividad, innovación, adaptación al cambio, trabajo en equipo, ética, planificación, liderazgo, comunicación oral, escrita, compromiso e iniciativa. • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación |



| | |
|------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet • Manejo de personal • Formación orientada al aprovechamiento de los recursos técnicos disponibles en el medio de trabajo • Capacidad de análisis y organización de datos |
| Funciones recomendadas | <ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los usuarios en el uso de los servicios de TI de la Entidad. • Identificar y diagnosticar incidentes. • Atención prioritaria a los usuarios VIP. • Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda en caso de ser necesario un cambio de categorización. • Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas. • Atender consultas, incidentes, solicitudes de servicio, recibidas a través de los diferentes medios definidos y registrarlos en la herramienta de software definida para tal fin. • Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario. • Mantener el software del registro de la operación de la mesa de servicios de TI actualizado de acuerdo con la prestación del servicio. • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la operación de la mesa de servicios de TI desde el registro de la solicitud de soporte hasta la resolución del mismo con el respectivo cierre de la solicitud de soporte. • Prestar los servicios de soporte de TI que le sean asignados en sitio o remotamente y registrar el servicio prestado en el software que el Proveedor o la Entidad disponga para el registro de la operación de la mesa de servicios de TI. • Aplicar parches de software técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad. • Explicar la resolución de los incidentes a los usuarios. • Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador. • Instalar, configurar y poner en operación el equipo de respaldo, reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones. • Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos del coordinador. • El escalamiento a niveles superiores de soporte (segundo o tercer nivel) deberá hacerse de manera automática para lo cual el sistema de gestión de Mesa de servicios deberá contar con tal funcionalidad. • Brindar atención de nivel especializado, de acuerdo con su formación y experiencia profesional, en los aspectos que la Entidad Compradora requiera. • Definir los requerimientos técnicos asociados con la necesidad y/o especialidad solicitada por la Entidad. • Diseñar e implementar procedimientos de mejora asociados con la necesidad y/o especialidad solicitada por la Entidad |



| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar oportunidades de optimización sobre los servicios de TI relacionados con la necesidad Y/o especialidad contratados por la Entidad. • Identificar los factores de rendimiento, disponibilidad, flexibilidad, escalabilidad y seguridad requeridos por la Entidad. • Analizar la arquitectura empresarial de la Entidad con énfasis en la arquitectura TI, teniendo en cuenta los requerimientos de TI asociados a los servicios contratados. • Definir los aspectos técnicos clave que debe tener en cuenta la Entidad para cubrir la necesidad. • Definir las mejores prácticas de la industria que pueden ser aplicadas en la Entidad para resolver las necesidades expresadas. • Analizar la introducción de nuevas tecnologías que permitan ofrecer un mejor servicio. • Documentar el análisis realizado sobre los servicios contratados y entregarlo a la Entidad compradora. • Ajustar o implementar procedimientos y políticas que permitan una mejor gestión del servicio. • Identificar los diferentes riesgos que se puedan presentar y hacer los ajustes necesarios para la mitigación de los riesgos encontrados. • Apoyar técnicamente las respuestas a cualquier incidente que se presente en la infraestructura de TI de la Entidad de acuerdo con la necesidad y/o especialidad solicitada por la Entidad. • Apoyar a la Entidad compradora en los diferentes procesos de configuración y aprovisionamiento relacionados con la necesidad y/o especialidad contratada. • Desarrollar y ejecutar pruebas de desempeño en los diferentes procesos relacionados con la necesidad y/o especialidad contratada. • Monitorear y asegurar la integridad de la información de los procesos a cargo, de acuerdo con la necesidad y/o especialidad contratada. • Proponer la implementación de proyectos de integración asociados a los demás servicios de TI. • Administrar a seguridad, los esquemas de mantenimiento, parches y actualizaciones de los servicios de TI soportados. • Realizar seguimiento de indicadores sobre los servicios bajo su supervisión. • Dimensionar las cargas de trabajo de los servicios de TI relacionados con la necesidad contratada y proponer mejoras en los mismos. • Instalar, configurar, dar soporte y mantenimiento a los servicios contratados de acuerdo con las necesidades de la Entidad y la experticia del experto contratado. • Realizar análisis de métricas de tráfico relacionadas con los servicios soportados. • Bajo ningún punto de vista, un agente de soporte en sitio puede interrumpir el trabajo de un usuario para ejecutar la solución de un problema, excepto que cuente con una aprobación explícita de la persona o personas afectadas. • Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte de TI en sitio. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora relacionadas con servicios de soporte de TI <p>Nota 1: La Entidad Compradora debe definir los conocimientos específicos que debe tener el experto durante la operación secundaria.</p> |
|--|---|



| | |
|---|---|
| | <p>Nota 2: La Entidad Compradora define el lugar o lugares donde el experto debe prestar el servicio durante la operación secundaria.</p> <p>Nota 3: La Entidad Compradora definirá las actividades específicas del perfil experto senior solicitado.</p> <p>Nota 4: Si el experto debe prestar el servicio en las instalaciones de la Entidad Compradora; la Entidad es responsable de suministrar el espacio físico de puesto de trabajo dotado de conectividad, corriente eléctrica y acceso a las herramientas y aplicaciones necesarias para ejecutar las funciones y actividades encomendadas.</p> |
| Entrenamiento del Proveedor en mesa de Servicios de TI | <p>El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Mesa De Servicios de TI a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |
| Entrenamiento de la Entidad Compradora | <p>La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en Infraestructura tecnológica de la Entidad y en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la Entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar la mesa de servicios de TI, el cual consiste básicamente, pero no limitado a, la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |
| Tiempo mínimo de contratación | <p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente Especializado, Agente experto Junior Y Agente experto Senior: Mínimo 30 días calendario si la contratación es mensual, Mínimo 100 horas si la contratación es por hora.</p> |



PERFIL GESTOR

| Característica | Descripción |
|-------------------------|---|
| Nivel de Educación | <p>Profesional en ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.</p> <p>Especialización o maestría en áreas de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines, en gerencia de proyectos de TI o en áreas relacionadas con la necesidad que requiera la Entidad Compradora.</p> <p>Certificación en la especialidad que la Entidad requiera, expedida por fabricante o por un partner certificado del fabricante.</p> <p>Certificación obligatoria en ITIL V 3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior. Certificación adicional en una de las siguientes disciplinas: PMP COBIT TOGAF SCRUM MASTER</p> |
| Experiencia | <p>General: Con experiencia profesional o general mínima de seis (6) años en proyectos relacionados con servicios de TI, a partir de la terminación y aprobación del pénsum académico de la respectiva formación profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida.</p> <p>Específica: Con experiencia mínima de cuatro (4) años en labores relacionadas con el cargo a ejecutar (Especialidad solicitada por la Entidad), a partir de la fecha de la certificación de la especialidad solicitada.</p> <p>Adicional: Con experiencia mínima de dos (2) años a partir de la fecha de expedición de la certificación ITIL V 3.0 Intermediate en cualquiera (CSI, o OSA, o PPO, o RCV, o SOA, o ST) o superior en temas relacionados con servicios de TI.. Con experiencia mínima de dos (2) años a partir de la fecha de expedición de la certificación PMP, COBIT, TOGAF, SCRUM MASTER en temas relacionados con servicios de TI..</p> |
| Remuneración mínima | Siete punto cinco (7.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina, organización, responsabilidad, proactividad, análisis, creatividad, innovación, adaptación al cambio, trabajo en equipo, ética, planificación, liderazgo, comunicación oral, escrita, compromiso e iniciativa. • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación |



| | |
|------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet • Manejo de personal • Formación orientada al aprovechamiento de los recursos técnicos disponibles en el medio de trabajo • Capacidad de análisis y organización de datos |
| Funciones recomendadas | <ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los usuarios en el uso de los servicios de TI de la Entidad. • Identificar y diagnosticar incidentes. • Atención prioritaria a los usuarios VIP. • Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda en caso de ser necesario un cambio de categorización. • Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas. • Atender consultas, incidentes, solicitudes de servicio, recibidas a través de los diferentes medios definidos y registrarlos en la herramienta de software definida para tal fin. • Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario. • Mantener el software del registro de la operación de la mesa de servicios de TI actualizado de acuerdo con la prestación del servicio. • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la operación de la mesa de servicios de TI desde el registro de la solicitud de soporte hasta la resolución del mismo con el respectivo cierre de la solicitud de soporte. • El escalamiento a niveles superiores de soporte (segundo o tercer nivel) deberá hacerse de manera automática para lo cual el sistema de gestión de Mesa de servicios deberá contar con tal funcionalidad. • Prestar los servicios de soporte de TI que le sean asignados en sitio o remotamente y registrar el servicio prestado en el software que el Proveedor o la Entidad disponga para el registro de la operación de la mesa de servicios de TI. • Aplicar parches de software técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad. • Explicar la resolución de los incidentes a los usuarios. • Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador. • Instalar, configurar y poner en operación el equipo de respaldo, reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones. • Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos del coordinador. • Brindar atención de nivel especializado, de acuerdo con su formación y experiencia profesional, en los aspectos que la Entidad Compradora requiera. • Definir los requerimientos técnicos asociados con la necesidad y/o especialidad solicitada por la Entidad. • Diseñar e implementar procedimientos de mejora asociados con la necesidad y/o especialidad solicitada por la Entidad |



| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Identificar oportunidades de optimización sobre los servicios de TI relacionados con la necesidad Y/o especialidad contratados por la Entidad.• Identificar los factores de rendimiento, disponibilidad, flexibilidad, escalabilidad y seguridad requeridos por la Entidad.• Analizar la arquitectura empresarial de la Entidad con énfasis en la arquitectura TI, teniendo en cuenta los requerimientos de TI asociados a los servicios contratados.• Definir los aspectos técnicos clave que debe tener en cuenta la Entidad para cubrir la necesidad.• Definir las mejores prácticas de la industria que pueden ser aplicadas en la Entidad para resolver las necesidades expresadas.• Analizar la introducción de nuevas tecnologías que permitan ofrecer un mejor servicio.• Documentar el análisis realizado sobre los servicios contratados y entregarlo a la Entidad compradora.• Ajustar o implementar procedimientos y políticas que permitan una mejor gestión del servicio.• Identificar los diferentes riesgos que se puedan presentar y hacer los ajustes necesarios para la mitigación de los riesgos encontrados.• Apoyar técnicamente las respuestas a cualquier incidente que se presente en la infraestructura de TI de la Entidad de acuerdo con la necesidad y/o especialidad solicitada por la Entidad.• Apoyar a la Entidad compradora en los diferentes procesos de configuración y aprovisionamiento relacionados con la necesidad y/o especialidad contratada.• Desarrollar y ejecutar pruebas de desempeño en los diferentes procesos relacionados con la necesidad y/o especialidad contratada.• Monitorear y asegurar la integridad de la información de los procesos a cargo, de acuerdo con la necesidad y/o especialidad contratada.• Proponer la implementación de proyectos de integración asociados a los demás servicios de TI.• Administrar a seguridad, los esquemas de mantenimiento, parches y actualizaciones de los servicios de TI soportados.• Realizar seguimiento de indicadores sobre los servicios bajo su supervisión.• Dimensionar las cargas de trabajo de los servicios de TI relacionados con la necesidad contratada y proponer mejoras en los mismos.• Instalar, configurar, dar soporte y mantenimiento a los servicios contratados de acuerdo con las necesidades de la Entidad y la experticia del experto contratado.• Realizar análisis de métricas de tráfico relacionadas con los servicios soportados.• Bajo ningún punto de vista, un agente de soporte en sitio puede interrumpir el trabajo de un usuario para ejecutar la solución de un problema, excepto que cuente con una aprobación explícita de la persona o personas afectadas.• Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte de TI en sitio.• Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora relacionadas con servicios de soporte de TI <p>Nota 1: La Entidad Compradora debe definir los conocimientos específicos que debe tener el experto durante la operación secundaria.</p> |
|--|--|



| | |
|---|---|
| | <p>Nota 2: La Entidad Compradora define el lugar o lugares donde el experto debe prestar el servicio durante la operación secundaria.</p> <p>Nota 3: La Entidad Compradora definirá las actividades específicas del perfil gestor solicitado.</p> <p>Nota 4: Si el experto debe prestar el servicio en las instalaciones de la Entidad Compradora; la Entidad es responsable de suministrar el espacio físico de puesto de trabajo dotado de conectividad, corriente eléctrica y acceso a las herramientas y aplicaciones necesarias para ejecutar las funciones y actividades encomendadas.</p> |
| Entrenamiento del Proveedor en mesa de Servicios de TI | <p>El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Mesa De Servicios de TI a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |
| Entrenamiento de la Entidad Compradora | <p>La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en Infraestructura tecnológica de la Entidad y en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la Entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar la mesa de servicios de TI, el cual consiste básicamente, pero no limitado a, la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.</p> <p>El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.</p> <p>El entrenamiento, capacitación o formación se puede realizar de manera virtual.</p> |
| Tiempo mínimo servicio | <p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente general, Agente técnico Y Agente Profesional: Mínimo 30 días calendario si la contratación es mensual, Mínimo 100 horas si la contratación es por hora.</p> |



EQUIVALENCIAS ENTRE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

- Homologación de requisitos para perfil profesional y especializado:

| | |
|---|---|
| Título de posgrado en la modalidad de especialización por: | <ul style="list-style-type: none"> Dos años de experiencia profesional y viceversa, siempre y cuando se acredite el título profesional; o Título profesional adicional al exigido siempre y cuando sea afín con las funciones del cargo; o Terminación y aprobación de estudios profesionales adicionales al título profesional exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, y un (1) año de experiencia profesional. |
| El título de postgrado en la modalidad de maestría por: | <ul style="list-style-type: none"> Tres (3) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional; o Título profesional adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo; o Terminación y aprobación de estudios profesionales adicionales al título profesional exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, y un (1) año de experiencia profesional. |
| El título de postgrado en la modalidad de doctorado o postdoctorado, por: | <ul style="list-style-type: none"> Cuatro (4) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional; o Título profesional adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo; o Terminación y aprobación de estudios profesionales adicionales al título profesional exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, y dos (2) años de experiencia profesional. Tres (3) años de experiencia profesional por título universitario adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo. |

- Homologación de requisitos para perfil general

| Título académico | Experiencia equivalente |
|---|---|
| Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional por: | Un (1) año de experiencia relacionada, siempre y cuando se acredite la terminación y la aprobación de los estudios en la respectiva modalidad. |
| Tres (3) años de experiencia relacionada por: | Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional adicional al inicialmente exigido, y viceversa. |
| Un (1) año de educación superior por: | un (1) año de experiencia y viceversa, o por seis (6) meses de experiencia relacionada y curso específico de mínimo sesenta (60) horas de duración y viceversa, siempre y cuando se acredite diploma de bachiller para ambos casos. |
| Diploma de bachiller en cualquier modalidad por: | Aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y un (1) año de experiencia laboral y viceversa, o por aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y Certificado de Aptitud Profesional (CAP) del Sena. |
| Aprobación de un (1) año de educación básica secundaria por: | Seis (6) meses de experiencia laboral y viceversa, siempre y cuando se acredite la formación básica primaria. |





| | |
|--|---|
| Tres (3) años de educación básica secundaria o dieciocho (18) meses de experiencia, por: | El Certificado de Aptitud Profesional (CAP) del Sena. |
| Dos (2) años de formación en educación superior, o dos (2) años de experiencia por: | El Certificado de Aptitud Profesional (CAP) Técnico del Sena y bachiller, con intensidad horaria entre 1.500 y 2.000 horas. |
| Tres (3) años de formación en educación superior o tres (3) años de experiencia por: | El Certificado de Aptitud Profesional (CAP) Técnico del Sena y bachiller, con intensidad horaria superior a 2.000 horas. |



5. ACUERDOS DE NVEL DE SERVICIO – ANS

| SERVICIOS ANS (FICHAS) | ANS | DESCRIPCIÓN | MEDICIÓN | PENALIDAD - COMPENSACIÓN |
|--|---|---|--|--|
| IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-03 IT-MS-04 IT-MS-05 IT-MS-15 IT-MS-16 IT-MS-17 | Calidad y oportunidad en los reportes entregados | <p>El perfil contratado debe contactar a la Entidad Compradora y pactar el cronograma, actividades de trabajo a ejecutar y reportes a entregar según el tiempo contratado y de acuerdo con los servicios contratados .</p> <p>Las condiciones de calidad bajo las cuales serán evaluados los reportes deben ser pactadas desde el inicio; es decir, una vez se emite la orden de compra y de acuerdo con los servicios contratados.</p> <p>Las condiciones de calidad de los reportes deben ser pactadas de mutuo acuerdo entre la Entidad Compradora y el Proveedor y de acuerdo con los servicios contratados.</p> <p>El Proveedor debe garantizar la calidad de la información que</p> | <p>Devoluciones máximas por cada reporte <= 2 devoluciones de un mismo reporte.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>3-4 devoluciones del mismo reporte: BRONCE: 10 horas / 1 día PLATA: 20 horas / 2 días ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio.</p> <p>BRONCE: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>5-7 devoluciones del mismo reporte: BRONCE: 20 horas / 2 días PLATA: 40 horas / 4 días ORO: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio.</p> <p>BRONCE: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Más de 7 devoluciones del mismo reporte: BRONCE: 40 horas / 4 días PLATA: 80 horas / 8 días ORO: 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio</p> <p>BRONCE: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> |



| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| | | <p>contienen los reportes que entrega el perfil contratado a la Entidad Compradora.</p> <p>Con el fin de garantizar la calidad de los reportes se define el número máximo de devoluciones en que puede incurrir el Proveedor sin que se generen penalizaciones para cada nivel de servicio. Adicionalmente, se establecen las penalidades por no conformidad que se le harán al Proveedor cuando supera el número máximo de devoluciones.</p> | | |
| <p>IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-03 IT-MS-04 IT-MS-05 IT-MS-15 IT-MS-16 IT-MS-17</p> | <p>Rendimiento del perfil contratado</p> | <p>El perfil contratado debe contactar a la Entidad Compradora y pactar el cronograma y actividades de trabajo a ejecutar según el tiempo contratado.</p> <p>La no conformidad en la ejecución de las actividades pactadas será penalizado con el ANS Rendimiento del perfil contratado.</p> | <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>1 actividad no ejecutada: BRONCE: 10 horas / 1 día PLATA: 20 horas / 2 días ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio.</p> <p>BRONCE: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>2 actividades no ejecutadas: BRONCE: 20 horas / 2 días PLATA: 40 horas / 4 días ORO: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio.</p> <p>BRONCE: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> |



| | | | | |
|--|---|--|---|--|
| | | | | <p>PLATA: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>ORO: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>3 o más actividades no ejecutadas:</p> <p>BRONCE: 40 horas / 4 días</p> <p>PLATA: 80 horas / 8 días</p> <p>ORO: 160 horas / 16 días</p> <p>adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio</p> <p>BRONCE: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>PLATA: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>ORO: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> |
| <p>IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-03 IT-MS-04 IT-MS-05 IT-MS-15 IT-MS-16 IT-MS-17</p> | <p>Puntualidad del perfil contratado</p> | <p>El perfil contratado debe contactar a la Entidad Compradora y pactar el cronograma y actividades de trabajo a ejecutar según el tiempo contratado.</p> <p>El cronograma debe establecer los tiempos en que se da inicio y fin a las actividades pactadas.</p> <p>El incumplimiento en la hora de inicio y fin de las actividades pactadas será penalizado con el ANS Puntualidad del perfil contratado.</p> | <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>Hasta 2 retrasos en el inicio y fin de las actividades:</p> <p>BRONCE: 10 horas / 1 día</p> <p>PLATA: 20 horas / 2 días</p> <p>ORO: 40 horas / 4 días</p> <p>adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio.</p> <p>BRONCE: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes.</p> <p>PLATA: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>3 - 5 retrasos en el inicio y fin de las actividades:</p> <p>BRONCE: 20 horas / 2 días</p> <p>PLATA: 40 horas / 4 días</p> <p>ORO: 80 horas / 8 días</p> <p>adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio.</p> <p>BRONCE: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>PLATA: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>ORO: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Más de 5 retrasos en el inicio y fin de las actividades:</p> <p>BRONCE: 40 horas / 4 días</p> <p>PLATA: 80 horas / 8 días</p> <p>ORO: 160 horas / 16 días</p> <p>adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio</p> |



| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | | | <p>BRONCE: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> |
| <p>IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-03 IT-MS-04 IT-MS-05 IT-MS-15 IT-MS-16 IT-MS-17</p> | <p>Verificación del cumplimiento del perfil exigido</p> | <p>La Entidad Compradora puede verificar en cualquier momento durante la duración del servicio que el perfil contratado asignado por el Proveedor cumple con las características que define la ficha técnica</p> | <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>El perfil no se ajusta al definido: BRONCE: 10 horas / 1 día PLATA: 20 horas / 2 días ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio.</p> <p>BRONCE: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
| <p>IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-03 IT-MS-04 IT-MS-05 IT-MS-15 IT-MS-16 IT-MS-17</p> | <p>Rotación máxima</p> | <p>El Proveedor debe garantizar que la rotación de los perfiles contratados asignados sea inferior a los niveles que establece este ANS</p> <p>1 rotación = 1 cambio del perfil contratado inicialmente asignado.</p> | <p>Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada dos (2)</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN</p> | <p>2 rotaciones en dos (2) meses: BRONCE: 25 horas / 3 días adicionales PLATA: 50 horas / 6 días adicionales ORO: 100 horas / 10 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio.</p> <p>BRONCE: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 30% del servicio en la factura del mes.</p> <p>3 o más rotaciones en dos (2) meses): BRONCE: 50 horas / 6 días adicionales PLATA: 1000 horas / 12 días adicionales ORO: 200 horas / 20 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio.</p> <p>BRONCE: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 30% del servicio en la factura del mes.</p> |



| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| | | | COSTO PARA LA ENTIDAD. | ORO: Descuento del 40% del servicio en la factura del mes. |
| IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-03 IT-MS-04 IT-MS-05 IT-MS-15 IT-MS-16 IT-MS-17 | Tiempo de asignación de un nuevo perfil contratado en caso de rotación | <p>Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora cuando hay una rotación.</p> <p>El tiempo de atención incluye el tiempo que tarda el perfil contratado en desplazarse y estar disponible en el sitio en que la Entidad Compradora lo requiere o el tiempo que tarda el perfil contratado en estar disponible de forma virtual para atender los requerimientos de la Entidad Compradora.</p> | <p>Tiempo asignación de un nuevo perfil contratado Zona 1: Cinco (5) días hábiles. Zona 2: Diez (10) días hábiles. Zona 3: Quince (15) días hábiles.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>Retraso 1 día hábil: BRONCE: 10 horas / 1 día PLATA: 20 horas / 2 días ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio.</p> <p>BRONCE: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Retraso 2 días hábiles: BRONCE: 20 horas / 2 días PLATA: 40 horas / 4 días ORO: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio.</p> <p>BRONCE: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Retraso 3 o más días hábiles: BRONCE: 40 horas / 4 días PLATA: 80 horas / 8 días ORO: 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio</p> <p>BRONCE: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-03 IT-MS-04 IT-MS-05 IT-MS-15 IT-MS-16 IT-MS-17 | Tiempo asignación de un perfil contratado | <p>Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora.</p> <p>El tiempo de atención incluye el tiempo que</p> | <p>Tiempo asignación de un perfil contratado, de acuerdo con lo definido en las condiciones transversales, en la característica "tiempos de aprovisionamiento", Tabla 1: Tiempos de aprovisionamiento para personal.</p> | <p>Retraso 1 día hábil: BRONCE: 10 horas / 1 día PLATA: 20 horas / 2 días ORO: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio.</p> <p>BRONCE: Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> |



| | | | | |
|----------|---|--|--|---|
| | | <p>tarda el perfil contratado en desplazarse y estar disponible en el sitio en que la Entidad Compradora lo requiere o el tiempo que tarda el perfil contratado en estar disponible de forma virtual para atender los requerimientos de la Entidad Compradora.</p> | <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido la entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>ORO: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Retraso 2 días hábiles: BRONCE: 20 horas / 2 días PLATA: 40 horas / 4 días ORO: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio.</p> <p>BRONCE: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Retraso 3 o más días hábiles: BRONCE: 40 horas / 4 días PLATA: 80 horas / 8 días ORO: 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio</p> <p>BRONCE: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. PLATA: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. ORO: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-06 | Disponibilidad Enlaces dedicados (d) | Disponibilidad (d) del enlace en el periodo | <p>BRONCE: > 99% mensual, máximo 3 interrupciones, RTO incidente: máximo 180 minutos. PLATA: > 99.5% mensual, máximo 2 interrupciones, RTO incidente: máximo 120 minutos. ORO: > 99.9% mensual, máximo 1 interrupción, RTO incidente: máximo 43 minutos.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE</p> | <p>BRONCE: NO cumplimiento del máximo de interrupciones o del RTO máximo: 98%<d<99% 2 días adicionales de compensación, o Descuento del 6% del servicio en la factura del mes.</p> <p>97%<d<98% 3 días adicionales de compensación, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. d<97% 5 días adicionales de compensación del servicio contratado, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>PLATA: NO cumplimiento del máximo de interrupciones o del RTO máximo: 99%<d<99.5% 3 días adicionales de compensación, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> |



| | | | | |
|----------------------------------|--|---|---|--|
| | | | <p>DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>98%<d<99% 5 días adicionales de compensación, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>d<98% 6 días adicionales de compensación del servicio contratado, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>ORO: NO cumplimiento del máximo de interrupciones o del RTO máximo: 99,5%<d<99.9% 4 días adicionales de compensación, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 99%<d<99.5% 6 días adicionales de compensación, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. d<99% 7 días adicionales de compensación del servicio contratado, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-17 | Atención Canal Telefónico y/o línea celular (C) | Se refiere a la rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema | <p>Número de llamadas atendidas antes de (Tiempo definido con Entidad) en el periodo / Número total de llamadas atendidas en el periodo</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>ORO: Nivel requerido 97% 90%<= C < 97%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. PLATA: Nivel requerido 90% 85%<= C < 90%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 80%<= C < 85%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 80%:</p> |



| | | | | |
|----------------------------------|--|---|---|---|
| | | | | <p>Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. BRONCE: Nivel requerido 80% 75% ≤ C < 80%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 70% ≤ C < 75%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 70%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-17 | Atención de canal (C) email, web, Chat en Línea con agente, canales de autogestión, | <p>Mide el porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal (C) atendidos dentro del tiempo máximo establecido .</p> <p>TMDPAPC: Es el Tiempo Máximo Definido Para Atender Por Canal:</p> <p>Email: 5 minutos, Chat: 1 minuto, Web: 1 minuto. Canal de autogestión: Respuesta automática.</p> | <p>Numero de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (TMDPAPC) / Número Total de requerimientos del Canal.</p> <p>Penalidad o compensación en tiempo de servicio sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>ORO: Nivel requerido 97% 90% ≤ C < 97%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85% ≤ C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. PLATA: Nivel requerido 90% 85% ≤ C < 90%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 80% ≤ C < 85%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 80%: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> |



| | | | | |
|----------------------|--|---|---|---|
| | | | | <p>Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>BRONCE: Nivel requerido 80%</p> <p>75% ≤ C < 80%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> <p>Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 70% ≤ C < 75%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> <p>Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 70%:</p> <p>Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> <p>Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-11 | Puntualidad en Instalación VPN | <p>Mide el tiempo que tarda el Proveedor en hacer la configuración del servicio y penaliza las instalaciones que superan los tiempos de duración de la instalación definidos por cada nivel de servicio.</p> <p>La medición se hace de forma individual sobre cada equipo. Es decir, cada equipo debe cumplir con el valor exigido en el ANS.</p> | <p>Duración de la instalación según región: tiempo ≤ 5 días calendario, después de instalado el enlace.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>BRONCE, PLATA Y ORO: Duración instalación máxima + 1 día calendario de retraso: 5 días adicionales de compensación, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Duración instalación máxima + 2 días calendario de retraso: 10 días adicionales de compensación, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Duración instalación máxima + 3 o más días calendario de retraso: 15 días adicionales de compensación del servicio contratado, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-01 IT-MS-17 | Resolución de tickets Nivel 1 (C) | <p>Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 en el periodo (C)</p> | <p>Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin</p> | <p>ORO: Nivel requerido 95%</p> <p>90% ≤ C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> <p>Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>85% ≤ C < 90%:</p> |



| | | | | |
|----------------------|--|--|---|---|
| | | | <p>costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. $C < 85\%$ Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. PLATA: Nivel requerido 90% $85\% \leq C < 90\%$: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. $80\% \leq C < 85\%$: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. $C < 80\%$, Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. BRONCE: Nivel requerido 80% $75\% \leq C < 80\%$: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. $70\% \leq C < 75\%$: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. $C < 70\%$, Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-02 IT-MS-17 | Resolución de tickets Nivel 2 (C) | Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 2 en el periodo (C) | <p>Número de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin</p> | <p>ORO: Nivel requerido 95% $90\% \leq C < 95\%$: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>$85\% \leq C < 90\%$:</p> |



| | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------|--|---|--|
| | | | <p>costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. $C < 85\%$ Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. PLATA: Nivel requerido 90% $85\% \leq C < 90\%$: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. $80\% \leq C < 85\%$: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. $C < 80\%$, Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. BRONCE: Nivel requerido 80% $75\% \leq C < 80\%$: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. $70\% \leq C < 75\%$: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. $C < 70\%$, Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-17 | Cierre de Tickets (C) | Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido para su cierre a partir de su resolución. (C) | Número de tickets cerrados en menos de 3 Días Hábiles a partir de su resolución durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo. | <p>ORO: Nivel requerido 90% $85\% \leq C < 90\%$: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. . $80\% \leq C < 85\%$:</p> |



| | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|--|---|---|
| | | | <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. $C < 80\%$ Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. PLATA: Nivel requerido 80% $75\% \leq C < 80\%$: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. $70\% \leq C < 75\%$: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. $C < 70\%$: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. BRONCE: Nivel requerido 70% $65\% \leq C < 70\%$: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. $60\% \leq C < 65\%$: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. $C < 60\%$: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-17 | Escalamiento de tickets (C) | Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo. (C) | Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal. | ORO: Nivel requerido 95% $90\% \leq C < 95\%$: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. |



| | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|---|
| | | | <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>85% <= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> <p>PLATA: Nivel requerido 90% 85% <= C < 90%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 80% <= C < 85%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 80%, Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>BRONCE: Nivel requerido 80% 75% <= C < 80%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes.</p> <p>70% <= C < 75%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>C < 70%, Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-17 | Resolución de tickets usuarios VIP (C) | Porcentaje de tickets resueltos para usuarios VIP (C) | Número de tickets resueltos en hasta 4 horas para usuarios VIP abiertos en el periodo para usuarios VIP / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP. | <p>ORO: Nivel requerido 97% 90% <= C < 97%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 40% del servicio en la factura del mes. 85% <= C < 90%:</p> |



| | | | | |
|----------------------------------|---|--|---|--|
| | | | <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 45% del servicio en la factura del mes. C < 85% Diez (10) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 50% del servicio en la factura del mes.</p> <p>PLATA: Nivel requerido 90% 85% ≤ C < 90%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. 80% ≤ C < 85%: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 30% del servicio en la factura del mes. C < 80%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 35% del servicio en la factura del mes.</p> <p>BRONCE: Nivel requerido 80% 75% ≤ C < 80%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes 70% ≤ C < 75%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 70%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-17 | Porcentaje de satisfacción en la calidad | Resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción del | Numero de encuestas con el nivel de aprobación exigido / Total de encuestas | ORO: Nivel requerido 95% 90% ≤ C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o |



| | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|---|---|--|
| | del servicio prestado a usuario final | servicio al usuario final | <p>aplicadas en el periodo.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>85% <= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> <p>PLATA: Nivel requerido 90% 85% <= C < 90%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 80% <= C < 85%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 80%, Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>BRONCE: Nivel requerido 80% 75% <= C < 80%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes.</p> <p>70% <= C < 75%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>C < 70%, Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-17 | Calidad en la gestión de | Calidad en el escalamiento del proceso de gestión de garantías ante | Cantidad de garantías escaladas correctamente a proveedores y/o fabricantes / Total de | <p>ORO: Nivel requerido 100% 95% <= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> |



| | | | | |
|--|--------------------------------|--|---|--|
| | <p>garantías (C).</p> | <p>proveedores y/o fabricantes. (C).</p> | <p>garantías escaladas a proveedores y/o fabricantes en el periodo.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>90% ≤ C < 95%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>C < 90% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> <p>PLATA: Nivel requerido 95% 90% ≤ C < 95%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>85% ≤ C < 90%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>C < 85%: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>BRONCE: Nivel requerido 90% 85% ≤ C < 90%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes.</p> <p>80% ≤ C < 85%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>C < 80%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
|--|--------------------------------|--|---|--|



| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| <p>IT-MS-01 IT-MS-02 IT-MS-17</p> | <p>Tiempo de reparación de equipos tecnológicos. (C).</p> | <p>Equipos que presentan daño o falla técnica y/o han sido retirados de los puestos de trabajo o ubicación física , y deben ser reparados. (C).</p> | <p>Tiempo máximo de reparación: 40 horas hábiles.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>ORO: Nivel requerido 100% 95% <= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 90% <= C < 95%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes C < 90% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. PLATA: Nivel requerido 95% 90% <= C < 95%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>85% <= C < 90%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 85%: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. BRONCE: Nivel requerido 90% 85% <= C < 90%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 80% <= C < 85%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 80%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
|---|--|---|---|---|



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <p>Transversal a todos los servicios</p> | <p>Tickets reabiertos (C).</p> | <p>Número de tickets reabiertos por solución incorrecta. (C).</p> | <p>Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>ORO, PLATA, BRONCE: Nivel requerido 95%</p> <p>90%≤ C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>85%≤ C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes</p> <p>C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> |
| <p>Transversal a todos los servicios.</p> | <p>Documentación ticket resuelto. (C).</p> | <p>Consiste en mantener el software de gestión de Mesa de Servicios de Ti documentado, actualizado, con la información de todo el proceso de solución del ticket generado por el usuario. Base de conocimiento actualizada al día.</p> | <p>Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>ORO, PLATA, BRONCE: Nivel requerido 95%</p> <p>90%≤ C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>85%≤ C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes</p> <p>C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> |
| <p>IT-MS-12</p> | <p>Tiempo Máximo Mantenimiento Preventivo</p> | <p>Es el tiempo máximo con que cuenta el Proveedor para realizar el mantenimiento</p> | <p>Ver ficha de servicio IT-MS-12 Mantenimiento Preventivo de Equipos, característica</p> | <p>BRONCE: Sobrepasar el tiempo máximo del mantenimiento preventivo:</p> <p>Hasta en un (1) día adicional: Un (1) día extra de compensación de prestación del servicio</p> |



| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| | | <p>preventivo, de acuerdo con el ANS contratado.</p> | <p>requerida "Nivel de Servicio".</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o</p> <p>Descuento del 5% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Hasta en dos (2) días adicionales: Dos (2) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o</p> <p>Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres (3) o más días adicionales: Tres (3) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o</p> <p>Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>PLATA: Sobrepasar el tiempo máximo del mantenimiento preventivo:</p> <p>Hasta en un (1) día adicional: Dos (2) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o</p> <p>Descuento del 5% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Hasta en dos (2) días adicionales: Cuatro (4) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o</p> <p>Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres (3) o más días adicionales: Seis (6) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o</p> <p>Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>ORO: Sobrepasar el tiempo máximo del mantenimiento preventivo:</p> <p>Hasta en un (1) día adicional: Cinco (5) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o</p> <p>Descuento del 5% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Hasta en dos (2) días adicionales: Siete (7) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o</p> |
|--|--|--|---|---|



| | | | | |
|----------|---------------------------------|---|--|--|
| | | | | <p>Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres (3) o más días adicionales: Diez (10) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-12 | Reintervenciones. (R). | <p>Porcentaje máximo de reintervenciones (R) permitidas al proveedor después de realizar el mantenimiento preventivo.</p> | <p>Ver ficha de servicio IT-MS-12 Mantenimiento Preventivo de Equipos, característica requerida "Nivel de Servicio".</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>BRONCE: Sobrepasar el porcentaje máximo permitido de reintervenciones (R) del mantenimiento preventivo:</p> <p>Entre 6% < R <= 8%: Un (1) día extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Entre 8% < R <= 10%: Dos (2) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Superior al 10%: Tres (3) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>PLATA: Sobrepasar el porcentaje máximo permitido de reintervenciones (R) del mantenimiento preventivo:</p> <p>Entre 4% < R <= 6%: Dos (2) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Entre 6% < R <= 8%: Cuatro (4) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Superior al 8%: Seis (6) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>ORO: Sobrepasar el porcentaje máximo permitido de reintervenciones (R) del mantenimiento preventivo:</p> |



| | | | | |
|-------------|---|---|---|--|
| | | | | <p>Entre $2\% < R \leq 4\%$: Cinco (5) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Entre $4\% < R \leq 6\%$: Siete (7) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Superior al 8%: Diez (10) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> |
| Transversal | Disponibilidad del software de gestión de la Mesa de Servicios de TI. (C). | <p>Porcentaje de tiempo en el cual los recursos de la plataforma tecnológica que soporta la Mesa de Servicios de TI está en funcionamiento.</p> <p>RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente atribuibles al Proveedor de servicios – Recovery Time Objective).</p> | <p>Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes / número total de minutos en operación</p> <p>Número total de minutos en operación corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación durante cada mes.</p> <p>Nivel requerido: 99.9%. RTO incidente: 43 min.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>Nivel requerido 99,9%:</p> <p>$90\% \leq C < 99,9\%$: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>$85\% \leq C < 90\%$: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>$C < 85\%$ Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> |



| | | | | |
|-------------|---|---|--|--|
| Transversal | Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo. (C). | Porcentaje de incidentes críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo. | <p>Número de incidentes críticos resueltos en menos de 4 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo.</p> <p>Nivel requerido: 100%. Medición mensual. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>ORO, PLATA Y BRONCE: Nivel requerido 100%:</p> <p>90%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> |
| Transversal | Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo. (C). | Porcentaje de incidentes no críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo | <p>Número de incidentes no críticos resueltos en menos de 8 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes no críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo.</p> <p>Nivel requerido: 100%. Medición mensual. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE</p> | <p>ORO, PLATA Y BRONCE: Nivel requerido 100%:</p> <p>90%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> |



| | | | | |
|-------------|---|---|--|--|
| | | | DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD. | Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. |
| Transversal | Entrega de informes de operación y gestión. (C). | Es la entrega de informes de operación y gestión acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con todos los servicios de la Mesa de Servicios de TI contratada. Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados | Nivel requerido: 100%. Periodicidad: Mensual o la acordada entre la Entidad y el Proveedor. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD. | ORO, PLATA Y BRONCE: Nivel requerido 100%: 90%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes. |
| IT-MS-15 | Devolución del documento Gestión de Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (caracterización y documentación) | Es la entrega de los documentos acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con la gestión del catálogo de servicios de TI de la Entidad (Caracterización y documentación). | Hasta dos (2) devoluciones permitidas de cada entregable. Periodicidad: La fecha de entrega acordada entre la Entidad y el Proveedor para cada uno de los documentos de los servicios contratados. Penalidad por no conformidad - modalidad | Hasta dos (2) devoluciones permitidas de cada entregable. ORO: Una (1) devolución adicional a la permitida: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o |



| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <p>compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> <p>PLATA: Una (1) devolución adicional a la permitida: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>BRONCE: Una (1) devolución adicional a la permitida: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
|--|--|--|---|--|



| | | | | |
|----------|---|--|--|--|
| IT-MS-15 | Fecha de entrega del documento Gestión de Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (caracterización y documentación, cambios o mejoras) | Es el cumplimiento de las fechas pactadas para la entrega de los documentos acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con la gestión del catálogo de servicios de TI de la Entidad (Caracterización y documentación, cambios o mejoras). | <p>Periodicidad: La fecha de entrega acordada entre la Entidad y el Proveedor para cada uno de los documentos de los servicios contratados.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>Hasta dos (2) devoluciones permitidas de cada entregable.</p> <p>ORO: Una (1) devolución adicional a la permitida: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> <p>PLATA: Una (1) devolución adicional a la permitida: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>BRONCE: Una (1) devolución adicional a la permitida: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> |
|----------|---|--|--|--|



| | | | | |
|----------|---|---|--|---|
| | | | | <p>Descuento del 5% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida:</p> <p>Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> <p>Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas:</p> <p>Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> <p>Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-16 | Fecha de entrega del nuevo servicio parametrizado en la herramienta de Gestión de Servicios de TI del catálogo de la Entidad. | Es el cumplimiento de las fechas pactadas para la entrega en la herramienta de parametrización acordadas entre la Entidad y el Proveedor. | <p>Periodicidad: La fecha de entrega acordada entre la Entidad y el Proveedor para cada una de las parametrizaciones aprobadas</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD</p> | <p>Hasta dos (2) devoluciones permitidas de cada entregable.</p> <p>ORO:</p> <p>Una (1) devolución adicional a la permitida:</p> <p>Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> <p>Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida:</p> <p>Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> <p>Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas:</p> <p>Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> <p>Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> <p>PLATA:</p> <p>Una (1) devolución adicional a la permitida:</p> <p>Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> <p>Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida:</p> |



| | | | | |
|----------|--|--|--|--|
| | | | | <p>Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>BRONCE: Una (1) devolución adicional a la permitida: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-17 | Fecha de inicio de administración del nuevo servicio parametrizado en la herramienta de Gestión de Servicios de TI del catálogo de la Entidad para | Es el cumplimiento de las fechas pactadas para el inicio del nuevo servicio en la herramienta, acordadas entre la Entidad y el Proveedor para su administración. | <p>Periodicidad: La fecha de entrega acordada entre la Entidad y el Proveedor para cada uno de los servicios nuevos, cambiados o modificados para la administración por parte del Proveedor.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> | <p>Hasta dos (2) devoluciones permitidas de cada entregable.</p> <p>ORO: Una (1) devolución adicional a la permitida: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> |



| | | | | |
|-------------|---|------------------------|--|---|
| | administración por parte del proveedor. | | <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD</p> | <p>Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.</p> <p>PLATA: Una (1) devolución adicional a la permitida: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>BRONCE: Una (1) devolución adicional a la permitida: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
| Transversal | Tiempo máximo | Es el tiempo máximo de | Zona 1: Hasta cinco (5) días hábiles. | ORO: |



| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| | <p>de entrega de recursos o repuestos por bolsa de repuestos.</p> | <p>entrega de un repuesto por parte del Proveedor a partir de la solicitud de soporte y registro de cambio de parte o solicitud de repuesto en la herramienta de gestión, previa aprobación por parte de la Entidad.</p> <p>NOTA: para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el Proveedor deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el proveedor de la aplicación de los ANS correspondientes.</p> | <p>Zona 2: Hasta diez (10) días hábiles. Zona 3: Hasta quince (15) días hábiles.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD</p> | <p>Un (1) día adicional a la fecha permitida: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes</p> <p>PLATA: Un (1) día adicional a la fecha permitida: %: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>BRONCE: Un (1) día adicional a la fecha permitida: Dos Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o</p> |
|--|---|---|---|---|



| | | | | |
|-------------|---|--|---|---|
| | | | | <p>Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
| Transversal | <p>Tiempo máximo de entrega de un reemplazo o de repuestos o recursos defectuosos por bolsa de repuestos.</p> | <p>Es el tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuestos o recursos defectuosos por parte del Proveedor a partir de la solicitud de soporte y registro de cambio de parte o solicitud de repuesto en la herramienta de gestión, previa aprobación por parte de la Entidad.</p> <p>NOTA: para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el Proveedor deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el proveedor de la aplicación de los ANS correspondientes</p> | <p>Zona 1: Hasta tres (3) días hábiles. Zona 2: Hasta seis (6) días hábiles. Zona 3: Hasta nueve (9) días hábiles.</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD</p> | <p>ORO: Un (1) día adicional a la fecha permitida: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes</p> <p>PLATA: Un (1) día adicional a la fecha permitida: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> <p>BRONCE:</p> |



| | | | | |
|----------|-------------------------------------|---|--|--|
| | | | | <p>Un (1) día adicional a la fecha permitida: Dos Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> |
| IT-MS-20 | Instalación canales de comunicación | Mide el tiempo que tarda el Proveedor en hacer la configuración del servicio y penaliza las instalaciones que superan los tiempos de duración de la instalación definidos por cada nivel de servicio. La medición se hace de forma individual sobre cada canal de comunicación instalado. Es decir, cada canal debe cumplir con el valor exigido en el ANS. | <p>Duración de la instalación según región: tiempo <7 días calendario, después de instalado el servicio (canal de comunicación)</p> <p>Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.</p> <p>NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.</p> | <p>BRONCE, PLATA Y ORO: Duración instalación máxima + 1 día calendario de retraso: 5 días adicionales de compensación, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Duración instalación máxima + 2 días calendario de retraso: 10 días adicionales de compensación, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.</p> <p>Duración instalación máxima + 3 o más días calendario de retraso: 15 días adicionales de compensación del servicio contratado, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.</p> |

NOTA: PARA TODOS LOS ANS, EN LA PENALIDAD O COMPENSACIÓN, SE APLICARÁ TANTO AL SERVICIO DIRECTAMENTE INVOLUCRADO COMO A LOS SERVICIOS CONEXOS ADICIONALES AFECTADOS POR LA FALLA O INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO AFECTADO INICIALMENTE, PARA LOS CASOS QUE APLIQUE.



