Ficha Técnica

1. Implementar 5 procesos de ITIL en el Concejo de Bogotá D.C.	
Denominación del Bien:	Implementar 5 procesos de ITIL en el Concejo de Bogotá D.C.
Denominación Técnica:	Implementar 5 procesos de ITIL en el Concejo de Bogotá D.C.
Objeto:	Implementar 5 procesos de ITIL en el Concejo de Bogotá D.C.

Justificación:

El Proceso de Sistemas y Seguridad de la Información del Concejo de Bogotá D.C. tiene a su cargo la gestión, administración y mantenimiento de los recursos tecnológicos que soportan las actividades enmarcadas como misionales y administrativas de la corporación, con el fin de velar por el fortalecimiento y buen funcionamiento de la infraestructura tecnológica del Concejo de Bogotá D.C., este proceso realiza la gestión para la contratación de los servicios de gestión de mesa de ayuda, gestión de impresión, soporte informático y mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, con suministro de repuestos y consumibles para el Concejo de Bogotá D.C.

La alta dependencia de la entidad de unos servicios de TI de calidad, alineados con su misión, que se encuentren desarrollados con las mejores prácticas en gestión de servicios de TI y enfocados en las necesidades de la entidad y sus usuarios, demanda unos servicios gestionados de manera efectiva, que consistentemente satisfagan las necesidades de la entidad y que sean capaces de contribuir con opciones para los cambios de acuerdo con sus nuevos desafíos.

Estos servicios, deben estar alineados con las mejores prácticas de gestión de TI y proporcionar una serie de procesos integrados para entregar con la más alta calidad la provisión y el soporte de los servicios de TI.

ÍTEM	CARACTERÍSTICA	MÍNIMO REQUERIDO
2. GENERALIDADES		
2.1.	**ALCANCE**	Realizar el diseño, actualización y documentación de las siguientes cinco (5) **prácticas de Gestión de Servicios** de ITIL 4: ▪ Gestión de Incidentes ▪ Gestión de Problemas ▪ Gestión del Catálogo de Servicios ▪ Gestión de Niveles de Servicio ▪ Mesa de Servicio

2.2.	**LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**	El servicio se prestará de manera presencial en cualquiera de las sedes del Concejo de Bogotá o de manera remota según lo demande cada necesidad en específico y en común acuerdo entre las partes. Actualmente las Sedes del Concejo de Bogotá se encuentran ubicadas en: Carrera 30 # 25-90 SuperCade CAD y Calle 36 No. 28A - 41.
3. REQUISITOS		
3.1.	**EVALUACIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DE PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI - LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN**	a. El contratista deberá realizar revisión y validación de los documentos y prácticas de ITIL con que actualmente cuenta el CONCEJO DE BOGOTA b. El contratista deberá entregar informe y concepto técnico de los documentos y prácticas de ITIL con que actualmente cuenta el CONCEJO DE BOGOTA c. El contratista deberá realizar revisión y validación de cualquier otra información que disponga el CONCEJO y que tenga relación con la consultoría a realizar como serían: el PETI, ARQUITECTURA EMPRESARIAL, GOBIERNO DE TI (enmarcados en TOGAF y COBIT, ITIL), etc. d. El contratista deberá realizar, mediante entrevistas y cuestionarios al personal del CONCEJO DE BOGOTA, el levantamiento de información necesaria para la elaboración del diseño y documentación de los respectivos procesos. e. El contratista deberá realizar validación de herramientas que esté utilizando actualmente el CONCEJO DE BOGOTÁ y que apoyen o hagan parte de los procesos de ITIL. f. El contratista deberá entregar informe de diagnóstico de la situación actual y revisión de las prácticas en curso g. El contratista deberá realizar un análisis GAP del nivel de madurez y aplicación de las prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información que actualmente está utilizando el CONCEJO DE BOGOTA basado en las diecisiete (17) Prácticas de Gestión Servicios de ITIL 4 h. El contratista deberá realizar un análisis GAP del nivel de madurez y aplicación de las prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información que actualmente está utilizando el CONCEJO DE BOGOTA basado en las catorce (14) Prácticas de Gestión General de ITIL 4

		i. El contratista deberá realizar un análisis GAP del nivel de madurez y aplicación de las prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información que actualmente está utilizando el CONCEJO DE BOGOTA basado en las tres (3) Prácticas de Gestión Técnica de ITIL 4 j. La evaluación o análisis GAP deberá realizarse de acuerdo al modelo de madurez de COBIT 2019 k. El contratista deberá orientar y brindar los lineamientos mínimos requeridos para la estructuración del modelo de gobierno de los procesos teniendo en cuenta el componente sugerido por ITIL4 l. El contratista deberá orientar y documentar los ajustes y configuraciones del catálogo de servicios y acuerdos de niveles de servicios e implementación de una propuesta para el portafolio. m. El contratista debe evaluar y modelar los principios que establece ITIL4 con el fin de ser claro el enfoque al valor en término de cocrearlo junto con el proveedor y/o partes interesadas.
3.2.	**DISEÑO DE CADENA DE FLUJOS DE VALOR**	El contratista deberá proponer el modelo operativo para la prestación de servicios mediante las seis actividades clave y su interacción con las diferentes prácticas en el catálogo de servicios. Estas se podrán combinar de diversas formas, con el fin de proporcionar un conjunto flexible de flujos de valor.
3.3.	**DISEÑO DE PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS**	El contratista deberá diseñar, elaborar, documentar, actualizar, redefinir y/o mejorar según se considere la mejor alternativa las siguientes **Prácticas de Gestión Servicios** de ITIL 4: ▪ Gestión de Incidentes ▪ Gestión de Problemas ▪ Gestión del Catálogo de Servicios ▪ Gestión de Niveles de Servicio ▪ Mesa de Servicio
		Definición, documentación, revisión y aprobación de los procesos, formatos y plantillas necesarios y acorde a los requisitos documentales determinados por la entidad en términos de gestión de procesos y de acuerdo con las recomendaciones de ITIL4.
		El contratista deberá realizar la divulgación, presentación y entrega de cada una de esas cinco Prácticas de Gestión de Servicios al equipo de trabajo del CONCEJO DE BOGOTA, mediante charlas virtuales o presenciales.
4. ACOMPAÑAMIENTO PARA PUESTA EN OPERACIÓN		
a. El contratista deberá ejecutar al menos 20 horas de acompañamiento y asesoría para la configuración de la herramienta de mesa de servicio con el proveedor de dicha solución		

b. El contratista deberá ejecutar al menos 40 horas de acompañamiento y seguimiento para la configuración de otras herramientas que apoyen la gestión de servicios de TI basadas en ITIL 4 c. El contratista debe generar instrumentos y/o artefactos funcionales que puedan aplicarse de manera sencilla en el Concejo de Bogotá.		
5. EQUIPO DE TRABAJO		
5.1.	**INTEGRANTES DEL EQUIPO**	Para la ejecución del proyecto el contratista deberá disponer y suministrar los siguientes perfiles y cantidades de personal: • Un (1) Gerente de Proyecto. • Un (1) Líder Arquitecto de Servicios de Tecnología • Un (1) Consultor ITIL SENIOR • Un (1) Consultor en Procesos de Tecnología
•	**PERFIL**	**REQUISITOS**
5.2.	**GERENTE DE PROYECTO**	Profesional que actuará como enlace entre el contratista y el CONCEJO DE BOGOTÁ, responsable de la planeación y coordinación en la ejecución del proyecto, debe cumplir con los siguientes requisitos:
		Estudios y Formación: Nivel de Educación 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. Con Maestría o Especialización en áreas de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines, gerencia de proyectos de TI, o gestión de de proyectos o en áreas relacionadas con la necesidad que requiere la Entidad.
		Certificaciones: Como mínimo debe acreditar dos (2) de las siguientes certificaciones: • Certificación obligatoria en ITIL V 4.0 expert o superior. • Certificación obligatoria en PMP vigente. • Certificación obligatoria en Auditor interno ISO 20000 e ISO 27000. • Certificación obligatoria SCRUM fundamentos o superior o PMP. • Certificación adicional en una de las siguientes disciplinas: COBIT 2019, TOGAF.
		Experiencia Específica: Con experiencia mínima de tres (3) años en administración de proyectos de Mesa de Servicios bajo los parámetros ITIL a partir de la fecha de expedición de la certificación ITIL V 4.0 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
		Experiencia general: Con experiencia profesional o general mínima de ocho (8) años en proyectos relacionados con servicios de TI, contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida
		Dedicación mínima de tiempo al proyecto: 50%
5.3.	**LÍDER ARQUITECTO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA**	Profesional responsable de la elaboración del diseño y la arquitectura de la solución en lo ITIL. Encargado de realizar la divulgación y sensibilización de los documentos y procedimientos aprobados
		Estudios y Formación Nivel de Educación 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. Con Maestría o Especialización en áreas de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines, gerencia de proyectos de TI, o gestión de Proyectos o en áreas relacionadas con la necesidad que requiere la Entidad.
		Certificaciones Como mínimo debe acreditar dos (2) de las siguientes certificaciones: • Certificación obligatoria en ITIL V 4.0 Managing Professional. • Certificación obligatoria en COBIT 2019. • Certificación obligatoria TOGAF.
		Experiencia específica: Con experiencia mínima de tres (3) proyectos de Consultoría en diseño o desarrollo o implementación de consultoría en diseño o desarrollo o implementación de prácticas o metodologías en ITIL de duración mínima de 6 meses
		Experiencia general: Con experiencia profesional o general mínima de cinco (5) años en proyectos relacionados con servicios de TI, contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida.

5.4.	**CONSULTOR ITIL SENIOR**	Profesional responsable encargado de: • Realizar el diseño de los procesos/prácticas de ITIL 4 • Diseño de la cadena de flujos de valor • Diseño del modelo operativo • Definir los documentos, procedimientos y formatos a estructurar y documentar.
		Estudios y Formación: Nivel de Educación 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. Con maestría o Especialización en áreas de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines, gerencia de proyectos de TI, o gestión de Proyectos o en áreas relacionadas con la necesidad que requiere la Entidad.
		Certificaciones: Como mínimo debe acreditar dos (2) de las siguientes certificaciones: • Certificación obligatoria en ITIL V 4.0 intermediate o superior. • Certificación obligatoria en PMP vigente. • Certificación obligatoria TOGAF.
		Experiencia Específica: Experiencia Especifica: Con experiencia mínima de un (1) proyecto en diseño o desarrollo o implementación de consultorías en ITIL de duración mínima de 6 meses.
		Experiencia general: Con experiencia profesional o general mínima de cuatro (4) años en proyectos relacionados con servicios de TI, contados a partir la expedición de la tarjeta profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida.
5.5.	**CONSULTOR ITIL EN PROCESOS DE TECNOLOGÍA**	Profesional encargado de realizar la documentación de los procedimientos, instructivos. de realizar las transferencias de conocimiento.
		Estudios y Formación: Profesional en Ingeniería de sistemas, electrónica o afines, con Especialización en Gerencia o Gestión de Proyectos de Tecnología o especializaciones afines a la rama de la administración tecnológica.
		Certificaciones:

		Como mínimo debe acreditar dos (2) de las siguientes certificaciones: • Certificado ITIL® 4 Managing Professional. • Scrum Advance. • Lean Six Sigma • COBIT 2019 • ISO 20000
		Experiencia general: Con experiencia profesional o general mínima de un (1) año en proyectos relacionados con servicios de TI, contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional, en el ejercicio de las actividades propias de la profesión o disciplina académica exigida
5.6.	**CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA**	La experiencia se deberá certificar considerando los siguientes aspectos que se relacionan a continuación: • Nombre o Razón social del contratante • Cargo • Descripción de las actividades realizadas • Fecha de iniciación del contrato • Fecha de terminación del contrato • Dirección y teléfono de quién expide la certificación
6. MODELO OPERATIVO		
El contratista deberá proponer un modelo operativo que contenga los servicios provistos por el marco en referencia donde se soporte de manera integrada la gestión y gobierno. El modelo debe ser basado en ITIL® v4 el cual es el marco de trabajo considerado como el más completo y robusto para la prestación de servicios de TI. El modelo de servicios u operativo de TI debe materializarse en un conjunto de elementos, procedimientos, políticas, documentación y/o herramientas que se agrupan bajo el concepto de componentes del Sistema de Valor del Servicio.		
7. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO		
7.1.	**DURACIÓN Y PÚBLICO OBJETIVO**	El contratista deberá realizar una charla de presentación global del proyecto, dirigido a todos los integrantes del Concejo de Bogotá • Una charla/presentación • Asistentes 500 El contratista deberá impartir un mínimo de 24 horas de capacitación del marco de ITIL4 a manera de talleres de duración mínima de 4 horas cada taller, dirigido a: Concejales y sus unidades de apoyo normativo: • Dos talleres

		• Asistentes: aproximadamente 50 Personal de proceso de sistemas y seguridad de la información y grupo de mesa de servicios: • Dos talleres • Asistentes: Aproximadamente 16 Personal Directivo, profesionales de procesos y personal de apoyo: • Dos talleres • Asistentes: Aproximadamente 60
7.2.	**METODOLOGÍA**	Los talleres se realizarán en las instalaciones del Concejo de Bogotá, pueden realizarse de manera virtual, previa aprobación de la supervisión del contrato. Debe obtenerse soporte de la asistencia de las personas que asisten a las jornadas. Si las sesiones se realizan virtualmente, debe proveerse grabación de la sesión. El contratista debe proveer el material necesario para la realización de los talleres.
7.3.	**CONTENIDO MÍNIMO**	• Comprender los conceptos clave de la gestión de servicios o Conceptos claves ITIL 4 o Describir los conceptos clave de la creación de valor o Describir los conceptos clave de las relaciones de servicio o Comprender cómo los principios rectores (ITIL guiding principles) de ITIL pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios o Describir la naturaleza, el uso y la interacción de los principios rectores (ITIL guiding principles) • Explicar el uso de los principios rectores (ITIL guiding principles) • Comprender las cuatro dimensiones de la gestión de servicios • Describir las cuatro dimensiones de la gestión de servicios o Organizaciones y personas o Información y tecnología o Socios y proveedores o Flujos de valor y procesos

		• Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor de servicio de ITIL (ITIL service value system) • Describir el sistema de valor de servicio ITIL (ITIL service value system) • Comprender las actividades de la cadena de valor del servicio (service value chain) y cómo se interconectan • Describir la naturaleza interconectada de la cadena de valor de servicio (service value chain) y cómo esto admite flujos de valor (value streams). • Describir el propósito de cada actividad de la cadena de valor: o Plan o Mejorar o Comprometerse o Diseño y transición o Obtener/construir o Entregar y Soportar o Conocer el propósito y los términos clave de 15 prácticas de ITIL. • Comprender 7 prácticas de ITIL Debe incluir contenido con enfoque en el uso de la Mesa de servicios Aranda, catálogo de servicios y procedimientos implementados.

8. ENTREGABLES

a. Diagnóstico de la situación actual en torno a la gestión de servicios de tecnología de acuerdo con ITIL4
b. Un documento por cada práctica seleccionada con su respectivo desarrollo
c. Instrumentos de apoyo a cada práctica incluida en el alcance del proyecto
d. Material de apoyo capacitación
e. Ejecución de las sesiones de capacitación planeadas
f. Recomendaciones y próximos pasos recomendados.

Proyectó: Francisco Alfonso Naranjo Madero
Profesional Universitario
Sistemas y Seguridad de la Información

Firmado digitalmente por Francisco A. Naranjo M.

Revisó: Alez Yobani Bociga Peña
Profesional Universitario - Contratista
Sistemas y Seguridad de la Información