ANEXO No. 1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Objeto:
PROVEER LOS SERVICIOS PRESENCIALES Y/O VIRTUALES DE BPO DE MESA DE AYUDA, BASADOS EN METODOLOGÍA ITIL Y A TRAVÉS DE LA SOLUCIÓN CHERWELL CON LA QUE CUENTA LA ENTIDAD, SERVICIO DE ESPECIALISTAS TÉCNICOS Y BOLSA DE REPUESTOS.
Objetivos específicos:
1. Administrar la herramienta de gestión ITSM Cherwell dispuesta por la Entidad para la operación de la Mesa de Ayuda.
2. Gestionar la herramienta de gestión ITSM Cherwell dispuesta por la Entidad para la realización de Gestión de Servicios de TI.
3. Recibir, registrar, analizar y solucionar los incidentes y peticiones de servicio reportados por los servidores de la Entidad. Estas solicitudes de servicio deben ser documentadas en su totalidad y registradas en la herramienta de gestión provista por la Entidad.
4. Prestar el servicio centralizado de Mesa de Ayuda bajo procesos ITIL.
a. Gestionar el servicio de Mesa de Ayuda bajo los procesos ITIL implementados actualmente: i. Catálogo de Servicios ii. Conocimiento iii. Solicitudes iv. Incidentes v. Cambios
b. Asesorar y acompañar a la Entidad en la maduración de los siguientes procesos implementados actualmente, orientados hacia la mejora continua: i. Catálogo de Servicios ii. Conocimiento iii. Solicitudes iv. Incidentes v. Cambios Para este fin el contratista deberá contar con un recurso idóneo (Consultor ITIL), con el fin de brindar la asesoría respectiva a la Entidad cuando por demanda lo requiera sin que esto genere costos adicionales para la Entidad.
Alcance:
El alcance del objeto incluye, entre otros: 1. La Mesa de Ayuda debe garantizar la prestación del servicio en 5 X13. 2. Contratar el servicio de Mesa de Ayuda que garantice: la gestión, análisis, documentación y solución de todas las solicitudes de servicio tecnológico (incidentes y peticiones de servicio) requeridas para el soporte de primer nivel en: equipos de cómputo ofimáticos, redes LAN (Incluido soporte al Cableado Estructurado)y WLAN (Wifi local), comunicaciones unificadas (incluye telefonía IP), aplicaciones misionales, estratégicas, de soporte a los procesos y otras que se adquieran durante la vigencia del contrato solicitado por los servidores de la Entidad en relación con los servicios de TI, basándose en las buenas prácticas ITIL. 3. Prestar el servicio de diagnóstico de primer nivel para los siguientes dispositivos informáticos de la Entidad: videobeams, tablets, discos duros externos, cámaras web, Blu-

ray, impresoras y escáner portátiles y de escritorio y los demás que se adquieran durante la vigencia del contrato.

4. Prestar un servicio centralizado de Mesa de Ayuda, desde un punto único de contacto donde los servidores y contratistas de la Entidad localicen las solicitudes de servicio tecnológico que requieran, brindando atención sobre aquellos incidentes y peticiones de servicio solucionables por el personal de soporte en sitio, Coordinador de Mesa de Ayuda y los siguientes especialistas:
    - Especialista en Gestión de Identidades
    - Especialista en Protección Perimetral
    - Especialista en Gestión de Seguridad
    - Especialista en Medios Audiovisuales
    - Especialista Web Master

5. Realizar seguimiento y monitoreo a la efectividad de las soluciones entregadas y a las escaladas a un nivel superior de soporte, enmarcados en los acuerdos de niveles de servicios (ANS) establecidos por la Entidad.

6. Administrar y soportar la herramienta de gestión ITSM Cherwell dispuesta por la Entidad para la gestión de servicios de TI, en la cual se gestionen los módulos implementados actualmente descritos en este anexo, para la prestación de servicio de Mesa de Ayuda.

7. Realizar el mantenimiento correctivo a los equipos de escritorio y portátiles propiedad de la Entidad y la gestión de una bolsa de repuestos.

Tabla Ficha Descripción General.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

1. SOLUCIÓN DE MESA DE AYUDA

Entre las funciones de la Mesa de Ayuda está la de atender TODOS los incidentes y peticiones de servicio que ingresen desde los diferentes canales de comunicación:

- Línea Telefónica
- Correo Electrónico con el dominio de la Entidad
- Teams
- Portal web de Autogestión

Garantizando la atención y la solución de las solicitudes recibidas.

Para la prestación del servicio, el CONTRATISTA deberá incluir, pero no limitarse a lo siguiente:

- Agentes de Mesa de Ayuda estarán ubicados en las instalaciones del contratista y el soporte en sitio se realizará en la sede principal de la JEP en Bogotá, el contratista deberá garantizar el servicio de soporte en sitio entre las 7:00 a.m. hasta las 8:00 p.m. de lunes a viernes.

- Disponer y mantener en sus oficinas el espacio físico adecuado para albergar al personal de Mesa de Ayuda quien realizará la gestión de primer nivel, estas instalaciones deben contar con todas las medidas de seguridad en el trabajo como seguridad física para la prestación adecuada del servicio.

- Dotar a su personal de las facilidades tecnológicas asociadas a la Gestión de Servicios a su cargo, compuestas entre otros por: herramienta de atención telefónica, distribución de llamadas, computadores, diademas, teléfonos móviles con plan de datos, kit de herramientas y demás recursos idóneos, necesarios para realizar eficientemente su labor. Debido a los antecedentes presentados por la emergencia sanitaria COVID 19 y en virtud de una nueva disposición de aislamiento es necesario asegurar las mismas herramientas tecnológicas para la totalidad del personal mínimo requerido en caso de presentarse trabajo remoto.

- Dotar a su personal de las prendas necesarias que los identifiquen con la marca establecida por la Entidad alusiva a la Mesa de Ayuda.

- La Mesa de Ayuda deberá confirmar con el usuario la solución efectiva de las solicitudes.

- La prestación del servicio deberá estar soportada en la Herramienta de Gestión provista por la Entidad y deberá tenerse en cuenta los tiempos establecidos para la solución de los casos en cada uno de los niveles.

  La Mesa de Ayuda deberá contar con los siguientes niveles de soporte:

  - Nivel I
  Es el soporte básico. Pertenecen a este nivel las peticiones de servicio e incidentes cuyas soluciones deben ser dadas inmediatamente por los agentes de la Mesa de Ayuda o técnicos de soporte en sitio al servidor y/o usuario, con la apertura o registro de un caso, su correspondiente diagnóstico y verificación de asignación (soporte en sitio o especialista de nivel II). El servicio de soporte de primer nivel deberá ser prestado a todos los activos informáticos de propiedad y los

que se adquieran en la vigencia de la presente contratación, al igual que a todo el software de: sistema operativo, ofimática, sistemas misionales y de apoyo de la Entidad.

- Nivel II

Es el soporte especializado. Pertenecen a este nivel los casos cuyas soluciones técnicas no puedan ser resueltas por los agentes de la Mesa de Ayuda o técnicos de soporte en sitio, pero sí deben ser resueltas por los especialistas y que corresponden a los servicios de la infraestructura de TI y la plataforma base de TIC, prestado a todos los activos informáticos de propiedad de la Entidad y los que adquiera en la vigencia del contrato, al igual que a todo el software de sistema operativo, ofimática, sistemas misionales y de apoyo de la Entidad.

- Nivel III

Es el soporte avanzado (resolutor especializado del CONTRATISTA de las soluciones). Los casos escalados a este nivel deben ser atendidos por el personal especialista o terceros de la JEP y están relacionados con la Gestión de conectividad WAN o LAN, garantías, los Sistemas de Información misionales y de apoyo.

- Aceptar, cumplir y ajustar sus procedimientos operativos al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPSI de la Entidad.

- Garantizar que todas las solicitudes que se deban escalar a un nivel de soporte superior tengan la documentación mínima necesaria para poder atenderlos sin pérdida de tiempo. A continuación, se indica la documentación mínima necesaria:

  a) Descripción de la solicitud realizada por el usuario.
  b) Datos de contacto del usuario.
  c) Categorización y priorización correcta de las solicitudes del usuario.
  d) Descripción del soporte realizado por el primer nivel indicando las pruebas solicitadas y resultados obtenidos.
  e) Imágenes de errores ocurridos en los aplicativos o en las computadoras.
  f) Correo enviado por el usuario.
  g) Paso a paso donde se presenta el error en el aplicativo.
  h) Otro que sea de utilidad para la solución oportuna.

- Realizar el seguimiento al ciclo de vida de todas las solicitudes de servicio tecnológico registradas en la herramienta de gestión ITSM Cherwell dispuesta por la Entidad, así como el cumplimiento de los ANS de dichos servicios establecidos con los grupos resolutores.

- Escalamiento y gestión de las solicitudes de servicio tecnológico con los especialistas de soporte de tercer nivel y CONTRATISTA es de repuestos y garantías, en base a la matriz de escalamiento definida.

- Garantizar que la atención de las solicitudes de servicio tecnológico realizada por el personal de Mesa de Ayuda se haga con base a las mejores prácticas recomendadas en ITIL.

- La gestión de Mesa de Ayuda debe garantizar que todas las solicitudes de servicio tecnológico, atendidas por los niveles I,II y III sean documentadas describiendo las pruebas solicitadas y resultados obtenidos que dieron solución, así como contener el seguimiento necesario periódico (mínimo una vez cada dos días) para aquellas solicitudes de servicio tecnológico que permanezcan abiertas.

- La Mesa de Ayuda deberá coordinar y apoyar los eventos realizados por la Entidad a demanda y eventualmente, que se puedan presentar fuera de los horarios de atención establecidos, con los recursos humanos y tecnológicos necesarios para asegurar el éxito del evento.

- Los eventos realizados por la Entidad eventualmente podrían ser los sábados, domingos y festivos, por lo cual el contratista deberá garantizar la disponibilidad de un (1) técnico de soporte en sitio en las sedes donde hace presencia la JEP cuando se requiera la prestación del servicio, previa notificación por parte de la supervisión del contrato o a quien está delegue, los cuales harán parte de los 13 técnicos de soporte. Los costos que se generen producto del desplazamiento del técnico de soporte en sitio deberán ser asumidos por el contratista.

- Adicionalmente el contratista deberá disponer de personal de soporte en sitio para atender y solucionar **por demanda** las solicitudes de servicio tecnológico reportadas en los lugares donde hace presencia territorial la Entidad a saber, en las siguientes sedes:

    - Neiva
    - Bucaramanga
    - Corozal
    - Cúcuta
    - Pasto
    - Villavicencio
    - Quibdó
    - Medellín
    - Turbo
    - Florencia

  Y las demás territoriales que sean requeridas durante la ejecución del contrato y que correspondan a la naturaleza del objeto del contrato. La atención por demanda de estas solicitudes deberá realizarse en un tiempo no mayor a (8) horas hábiles y la solución deberá suministrarse en un tiempo no mayor a (3) días hábiles.

- Realizar la divulgación de los canales de atención de la Mesa de Ayuda, que le permita a los servidores de la JEP conocer acerca del servicio contratado y su alcance. La difusión se debe realizar a través de correo electrónico institucional, Intranet, boletines, presentaciones, banner, así como los medios y elementos de los cuales disponga la Entidad, por lo menos una vez al mes en el periodo de ejecución del contrato.

- El Contratista debe garantizar el pago de salarios, prestaciones, viáticos, transporte, acordes a la calidad del servicio requerido, además garantizar su remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.

- Los profesionales requeridos para prestar el servicio en Mesa de Ayuda deberán cumplir con los requisitos establecidos en el **ANEXO 2 PERSONAL REQUERIDO_MATi** , que hace parte de este documento.

- Las soluciones tecnológicas de la JEP están catalogadas como Activos de Información altamente sensibles, sobre los cuales se debe preservar su confidencialidad, integridad y disponibilidad como lo contempla la Política de Seguridad Informática de la Entidad aprobada mediante Acuerdo AOG 045 de 2019, que dio origen al Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información-SGSPI, implementado en la JEP de acuerdo con la Norma Técnica NTC-ISO-IEC 27001 y las definiciones de Seguridad Informática de Gobierno Digital del MinTIC.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Las siguientes son las especificaciones técnicas mínimas requeridas que debe cumplir la propuesta:

2.1. SERVICIO DE MESA DE AYUDA

El CONTRATISTA de servicio deberá madurar el modelo de servicio actual implementado en la Entidad con base en las mejores prácticas a nivel de ITIL, con el fin de seguir garantizando la estructura para la gestión y atención a las solicitudes de servicio tecnológico de los usuarios de la Entidad, con sus correspondientes niveles de escalamiento a las líneas de servicio, para lo cual también deberá realizar gestión a las siguientes actividades señaladas:

- Seguimiento a las solicitudes de servicio tecnológico, escaladas a las diferentes áreas que hacen parte de la Dirección de Tecnologías de la información, especialistas de tercer nivel de parte de la Entidad, fabricantes y CONTRATISTAes de servicios tecnológicos.

- Brindar soporte técnico de primer y segundo nivel a las herramientas de usuario final (sistema operacional, ofimática, correo electrónico, antivirus, entre otros) y a todos los equipos tecnológicos objeto de esta contratación listados en el **ANEXO 3 ACTIVOS JEP** (equipos de escritorio, portátiles, Workstation, videobeams, tabletas, discos duros externos, cámaras web, Blu-ray, impresoras, escáneres portátiles y de escritorio) y los que se adquieran durante la vigencia de la presente contratación.

- Contar con un soporte técnico que asegure la atención oportuna y solución de las solicitudes de servicio tecnológico requeridas por los diferentes roles y usuarios VIP (que actualmente ascienden a 180), tales como: el Presidente y sus Asesores, Secretario Ejecutivo y sus Asesores, Magistrados y Asistentes, Directores y Subdirectores Nacionales y Asistentes.

  Contar con los siguientes roles o profesionales de soporte especializado (**ANEXO 2 PERSONAL REQUERIDO**) para asegurar la atención oportuna y solución de las solicitudes de servicio tecnológico:
  - Ingeniero de gestión de Identidades
  - Ingeniero de Protección perimetral y de Solución de seguridad Endpoint
  - Ingeniero de Gestión eventos de seguridad informática
  - Ingeniero gestión de los medios audiovisuales
  - Ingeniero WEB Master
  - Ingeniero Administrador Cherwell-Ivanti

2.2. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio prestado por la Mesa de Ayuda será en la siguiente franja horaria:

- Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 8:00 p.m.
- Soportado mediante mallas de turnos para garantizar el cubrimiento del horario.

MALLAS DE TURNOS AGENTES DE SOPORTE REMOTO		
Horario	Cantidad de Recursos Humanos	Modalidad
7:30 A.M. a 4:30 P.M.	1	Remota
8:00 A.M. a 5:00 P.M.	2	Remota
11:00 A.M a 8:00 P.M	1	Remota

MALLAS DE TURNOS AGENTES DE SOPORTE EN SITIO		
Horario	Cantidad de Recursos Humanos	Modalidad
7:30 A.M. a 4:30 P.M.	1	Presencial
8:00 A.M. a 5:00 P.M.	4	Presencial
11:00 A.M a 8:00 P.M	1	Presencial

HORARIO DE SOPORTE COORDINADOR MESA DE AYUDA		
Horario	Cantidad de Recurso Humano	Modalidad
7:30 A.M. a 5:00 P.M.	1	Presencial

Los anteriores recursos humanos estarán dedicados a la gestión del contrato, conforme a los horarios mencionados con anterioridad. Su distribución podrá ser objeto de modificación, durante la ejecución del contrato teniendo en cuenta las necesidades del servicio requerido por la Entidad.

Las actividades que se desarrollarán estarán enmarcadas en las buenas prácticas de ITIL, a fin de facilitar la gobernabilidad de la gestión de los servicios tecnológicos para la Entidad.

No obstante, esta disponibilidad debe contar con flexibilidad para atender eventos no programados o actividades extraordinarias en horarios diferentes a los estipulados anteriormente. Cuando se requiera realizar actividades con un horario diferente al mencionado, se programarán mínimo con dos días de anterioridad, para acordar con el coordinador de la Mesa de Ayuda la logística y demás actividades para su desarrollo.

En caso de presentarse ausencias por parte del personal del equipo de Mesa de Ayuda incluido el rol del coordinador, que sean atribuibles a la emergencia sanitaria del COVID-19 o alguna otra que se presente eventualmente, el CONTRATISTA del servicio deberá contar con el respectivo backup cuya función deberá desempeñarse de manera presencial.

2.3. ALCANCE DEL SOPORTE EN SITIO Y REMOTO

El soporte de primer nivel estará en contacto directo con el usuario y solucionará las solicitudes de servicio tecnológico presentados por el usuario que sean del alcance de solución de primer nivel, basado en protocolos, bases de datos de consulta, artículos de conocimiento y otras fuentes de soporte.

Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las solicitudes de servicio tecnológico reportadas por el usuario. Pertenecen a este nivel las solicitudes e incidentes cuyas soluciones deben ser dadas inmediatamente por los agentes de la Mesa de Ayuda al usuario, con la apertura o registro de una solicitud en la herramienta de gestión ITSM dispuesta por la Entidad, su correspondiente diagnóstico, categorización, priorización y escalamiento a siguientes niveles de soporte en caso de ser necesario (soporte de segundo nivel en sitio y soporte de tercer nivel especialista). Debe contar con una base de conocimiento, un protocolo de atención y un procedimiento claramente definido, en el cual se puedan atender la mayor cantidad de solicitudes de servicio tecnológico, basados en los casos conocidos que son de mayor ocurrencia en la Entidad.

Las siguientes son las actividades demarcadas para el soporte de primer nivel (agentes de Mesa de Ayuda) y soporte de segundo nivel en la prestación de los servicios técnico funcional a todos los activos informáticos (equipos de cómputo, videobeams, tablets, discos duros externos, cámaras web, Blu-ray, impresoras y escáner portátiles y de escritorio) objeto de esta contratación y los demás que se adquieran en la vigencia de la presente contratación, al igual que a todo el software de sistema operativo, ofimática, sistemas misionales y de apoyo de la Entidad, para lo cual se establece el siguiente alcance donde el Contratista debe garantizar:

1. Atender de manera remota y en sitio la infraestructura de equipos ofimáticos basados en los lineamientos de buenas prácticas de ITIL.
2. Registrar TODAS las solicitudes de servicios tecnológicos, llámense incidentes o peticiones de servicio en la herramienta de gestión ITSM dispuesta por la Entidad.
3. Dar soporte técnico de primer y segundo nivel para los servicios:
    a. Telefonía IP.
    b. Equipos de cómputo a nivel ofimático, videobeams, tablets, discos duros externos, cámaras web, Blu-ray, impresoras y escáner portátiles y de escritorio y los demás elementos tecnológicos que se adquieran durante la vigencia del contrato.
    c. Conectividad WLAN y LAN, configuración de entorno de red en los PC, pruebas de conectividad en los puestos de trabajo de los usuarios, así como en los televisores de la Entidad.
    d. Aplicaciones existentes y las que se adquieran durante la vigencia del contrato, así como instalaciones y reinstalaciones de software.
    e. Diagnóstico de primer nivel en cuanto a conectividad para el servicio de impresión.
    f. Atención a fallas originadas por mal funcionamiento del software y hardware.
    g. Traslado de equipos entre las dependencias e instalación de sellos de garantía para todos los equipos.
    h. Reporte por demanda a la supervisión, de los equipos que no cuentan con placa de almacén.
    i. Ejecución del proceso de recuperación y borrado seguro de la información a través de las herramientas que deberán ser suministradas por el CONTRATISTA.
    j. Gestión de garantías y repuestos con los CONTRATISTAes correspondientes, con el fin de dar solución a inconvenientes presentados.

k. Formatear, instalar y configurar los equipos ofimáticos actuales y los demás que se adquieran durante la vigencia del contrato.
l. Realizar limpieza externa de los equipos ofimáticos propiedad de la Entidad utilizando materiales y productos recomendados para esta tarea.
m. Soporte e instalación de otros equipos que se encuentren relacionados en el **ANEXO 2 ACTIVOS JEP.**
n. Soporte especializado y de laboratorio en la revisión y diagnóstico acertado de equipos de cómputo, videobeams, impresoras y escáner portátiles que presenten fallas a nivel de hardware, orientado a optimizar los recursos dispuestos para la bolsa de repuestos. Para tal fin, el contratista debe suministrar las certificaciones técnicas que avalen el conocimiento requerido para el ejercicio de estas labores.
o. Apoyar las demás actividades requeridas por la Dirección de Tecnologías de la Información previamente acordadas con la supervisión del contrato.

4. Documentar los servicios soportados en el nivel I y II, creando y alimentando la base de datos de errores conocidos (KEDB).
5. Establecer comunicación con el soporte de nivel III para la resolución de incidentes o requerimientos de solicitudes de servicio tecnológico que requieran ser instaladas.
6. Mantener a los usuarios informados del progreso de la solicitud de servicio tecnológico a través de protocolos de comunicación definidos y estructurados por el CONTRATISTA y aprobados por la supervisión, en caso de que la solución no sea inmediata.
7. Soporte especializado en el diagnóstico de las garantías de fábrica para los equipos de cómputo ofimáticos que se requieran escalar a un tercero o fabricante.
8. Analizar, investigar, interpretar y solucionar los problemas específicos que se detecten a nivel de plataforma tecnológica en equipos de cómputo ofimáticos, redes, comunicaciones y seguridad informática.
9. Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información con respecto a la instalación de las herramientas ofimáticas, software libre y licenciado en los equipos de cómputo propiedad de la Entidad.
10. Documentar los procedimientos básicos en la base de datos del conocimiento y divulgar la información a quien interese. Dicha base de datos es de propiedad de la Entidad.
11. Implementar y entregar un plan de reducción de incidentes con periodicidad mensual basado en los reportes actuales que contiene la herramienta ITSM Cherwell y los demás dispuestos por la supervisión, orientado a elevar la disponibilidad de los servicios para los usuarios.
12. Realizar las pruebas necesarias que aseguren el correcto funcionamiento de los servicios informáticos a través de la lista de chequeo entregada por la Dirección de TI de la Entidad, con el fin de asegurar una salida controlada de la prestación del servicio.

2.4. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

COMPONENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE DE DEDICACIÓN CONTRACTUAL
Coordinador de Mesa de Ayuda	1	100%
Agentes de Soporte Remoto	4	100%
Agentes de Soporte en Sitio	6	100%
Especialistas de Segundo Nivel	5	100%

1. El personal mínimo requerido estará ubicado en la Sede principal de la Jurisdicción Especial para la Paz-JEP en la carrera 7 No 63-44 Pisos 1 al 12, en la ciudad de Bogotá, de manera presencial y durante la jornada ordinaria laboral.

   Ver ANEXO 2 PERSONAL REQUERIDO MAti

2.4.1. PERSONAL MÍNIMO DE SOPORTE REMOTO Y EN SITIO

El contratista deberá disponer como mínimo del personal descrito a continuación, el cual deberá tener una dedicación del 100% del tiempo para la operación del servicio en el horario de 7:30 A.M. a 8:00 P.M., de lunes a viernes. Este personal se ubicará en las instalaciones de la Jurisdicción Especial para la Paz – Entidad en la sede de Bogotá.

Ante la ausencia temporal de cualquiera de las personas dedicadas a la operación del servicio, el contratista deberá prever la cobertura de las funciones correspondientes con una persona adicional, dentro de dos (2) horas siguientes a la ausencia presentada, para lo cual deberá disponer de personal suficiente para cubrir este tipo de eventualidades.

En el caso de retiro de algún rol o perfil del personal mínimo requerido, deberá ser sustituido dentro de los siguientes 4 días hábiles, posteriores a su retiro para el personal de soporte y coordinador de Mesa de Ayuda y para los ingenieros especialistas dentro de los siguientes 8 días hábiles previa autorización de las hojas de vida y sus soportes por parte de la supervisión para no afectar la prestación del servicio.

2.5. ALCANCE DEL COORDINADOR MESA DE AYUDA

Las siguientes son las actividades que demarcan la gestión del Coordinador de la Mesa de Ayuda en la prestación de los servicios en el soporte técnico funcional del parque tecnológico propiedad de la Entidad, para lo cual se establece el siguiente alcance donde el Contratista debe garantizar:

- Supervisar la operación de la Mesa de Ayuda durante la ejecución del contrato.
- Velar y ejecutar los compromisos contractuales dando el cumplimiento a los acuerdos de nivel de servicio (ANS).
- Presentar los informes de gestión que el supervisor de contrato considere entregar para la gestión del contrato de la Mesa de Ayuda incluyendo el soporte de los especialistas de segundo nivel de servicio.
- Asistir a las reuniones de seguimiento que se coordinen con la supervisión del contrato.
- Supervisar las labores operativas de los agentes de soporte en sitio y remotos en la operación de la Mesa de Ayuda.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos contractuales, soportados mediante entregables.
- Colaborar con la actualización el inventario de activos tecnológicos de la Entidad a través de los mecanismos y/o herramientas que el contratista suministre para facilitar la labor.

- Deberá presentar como mínimo los siguientes informes que deben ser parametrizados por el Especialista de la herramienta de gestión ITSM Cherwell:

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Histórico (3 meses) de casos registrados por mes.	Mensual
Trazabilidad de los casos abiertos en meses anteriores por grupo solucionador (Backlog).	Semanal y Mensual
Top 10 Incidentes y Peticiones de servicio.	Mensual
Informe de incidentes y peticiones de servicio por prioridad y tiempo promedio de solución.	Mensual
Tendencia mensual e histórica de incidentes (gráfico) por grupo solucionador. Tendencia mensual e histórica de peticiones de servicio (gráfico) por grupo solucionador.	Mensual
Porcentaje de solicitudes de servicio tecnológico solucionadas en primer nivel (soporte remoto).	Mensual
Reporte cumplimiento ANS (este reporte estará conformado por los reportes que genere la herramienta ITSM, así como los que se deben obtener por otros medios).	Mensual
Reporte de canales de atención para las solicitudes de servicio tecnológico.	Semanal y Mensual
Reporte Bolsa de Repuestos (este reporte debe ser construido a partir de la data generada por la herramienta ITSM).	Mensual
Otros que la supervisión determine necesario para tomar decisiones sobre el servicio.	Por demanda

2.6. ALCANCE DEL SOPORTE DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE EN SITIO

Las actividades mínimas que debe ejecutar el personal de soporte remoto y en sitio de parte de El CONTRATISTA son:

- TODAS las solicitudes de servicio tecnológico deben ser registradas en la herramienta de gestión ITSM dispuesta por la Entidad.

- Dar soporte de primer nivel a los sistemas de información y aplicaciones misionales de la Entidad (implementados y en producción), para lo cual se brindará la respectiva capacitación para la atención y solución de las solicitudes de servicio tecnológico de primer nivel.

- Gestionar y solucionar las solicitudes de servicio que le son asignados de acuerdo con los ANS establecidos y las mejores prácticas de ITIL.

- Realizar el desplazamiento al sitio, documentando la solicitud de servicio generada en la herramienta ITSM, dando soluciones oportunas de acuerdo con los niveles de servicio establecidos. Para tal fin cada soporte en sitio deberá contar con las herramientas necesarias para la operación normal: teléfono móvil, kit de herramientas la cual debe contener los elementos necesarios para operar en cumplimiento a las labores del servicio.

- Dar soporte de primer nivel de LAN referente a los centros de cableado. El personal de soporte en sitio deberá tener conocimientos básicos en red LAN y contar con las herramientas mínimas para realizar este soporte (pinzas de compresión, generador de tonos, etc).

- El personal de soporte deberá participar activamente en las tareas masivas que la Dirección de Tecnologías de la Información disponga, así como apoyar los cambios ejecutados con respecto a las pruebas que se requieran por parte de la Mesa de Ayuda.

- Los requerimientos tipo IMAC (Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios) están catalogados como cambios estándar dentro de las mejores prácticas de ITIL en la Dirección de Tecnologías de la Información. Involucran, como su nombre lo indica, nuevas instalaciones, movimientos, adiciones, cambios y remociones, realizados en sitio como parte de un soporte. Estos soportes se realizan de manera programada y el plan de trabajo es definido en conjunto con la supervisión, siempre y cuando la cantidad de usuarios o equipos a intervenir superen la cifra de diez (10) en un día. Las instalaciones y movimientos tendrán un tratamiento especial.

- Apoyar las solicitudes generadas por la Entidad en cuanto a procesos de traslado o instalación de puestos de trabajo, en lo que tiene que ver con elementos tecnológicos.

- Garantizar que el personal remoto brinde solución de primer nivel a las solicitudes de servicio tecnológico reportadas por los usuarios de acuerdo con su alcance; de lo contrario asegurar el correcto y oportuno escalamiento al soporte en sitio, quien deberá desplazarse en el tiempo definido contractualmente, al puesto de trabajo del usuario.

- Realizar el soporte remoto haciendo uso de una herramienta de toma de control remoto para los equipos de cómputo, la cual deberá suministrada por el CONTRATISTA con su respectivo licenciamiento, tanto para el administrador y usuario final.

- Realizar escalamiento a los especialistas de tercer nivel, con la debida documentación en cuanto a diagnóstico y pruebas realizadas en caso de no tener alcance de solución.

- Realizar seguimiento a las solicitudes de servicio tecnológico escaladas en los diferentes niveles de soporte.

- Mantener la confidencialidad de la información propiedad de la Jurisdicción Especial para la Paz - JEP en el marco de la ejecución del contrato.

- Entregar a la Jurisdicción Especial para la Paz – JEP, al término de la ejecución del contrato, la información que sea solicitada garantizando que la misma es propiedad de la Entidad.

- TODO el personal del CONTRATISTA deberá portar el carné con foto en un lugar visible que lo identifique como empleado de EL CONTRATISTA y para el personal de soporte remoto y en sitio como mínimo una prenda de identificación que debe estar permanentemente en buen estado (chaleco o camisa definido por la Entidad), que contenga el distintivo de la marca de la Mesa de Ayuda, previa aprobación de la supervisión del contrato, para facilitar la adaptación y reconocimiento por parte de los servidores de la Entidad.

2.7. ETAPAS DEL SERVICIO

Para este proceso el contratista deberá tener en cuenta que el contrato se organizará con base en las siguientes etapas:

2.7.1. INICIO DEL SERVICIO

En esta etapa el contratista deberá contemplar todo lo necesario para garantizar la continuidad de los servicios de la Mesa de Ayuda de TI que actualmente tiene la Entidad, garantizando una correcta transición y empalme con el CONTRATISTA saliente, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Recibir informes de gestión consolidados y estado final del servicio.
- Recibir la información técnica de la solución junto con sus esquemas de operación y distribución interna.
- Elaborar y entregar los formatos, listas de verificación y procedimientos necesarios para las pruebas de aceptación del servicio por parte de la JEP a la supervisión del contrato, para sus respectivos ajustes en caso de ser requeridos y posterior aceptación.

2.7.2. OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

En esta etapa el contratista deberá:

- Garantizar la operación del servicio, la cual debe realizarse con personal especializado en instalación, configuración, mantenimiento, administración y operación de la herramienta ITSM Cherwell y su evolución a Cherwell-IVANTI.
- Atender las solicitudes de nuevas configuraciones requeridas por parte de la JEP en el marco del contrato para atender sus necesidades de servicio.
- Garantizar la operación del servicio en cuanto a calidad, trazabilidad, seguridad, escalabilidad, flexibilidad, portabilidad, y mantenibilidad.

2.7.3. ENTREGA DEL SERVICIO

Una vez finalice el contrato, el contratista debe garantizar la transición al nuevo CONTRATISTA de servicios considerando entre otras:

- Entregar Informes de gestión consolidados.
- Entregar el estado final del servicio con sus respectivos informes.

- No podrá afectar la operación y continuidad de los servicios por lo que se debe asegurar un proceso de empalme con el CONTRATISTA entrante.
- En general realizar todas las actividades necesarias de soporte, atención de inquietudes y acompañamiento técnico en el proceso de transición del servicio al nuevo CONTRATISTA entrante.

3. LINEA BASE DE RECURSOS TECNOLOGICOS

El parque tecnológico de equipos objeto del servicio, se detalla en el **ANEXO 3 ACTIVOS JEP** y adicionalmente los demás elementos tecnológicos que se adquieran en la vigencia de la presente contratación.

4. MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LOS RECURSOS TECNOLOGICOS CON SUMINISTRO DE REPUESTOS

Realizar mantenimientos correctivos los cuales consisten en las siguientes actividades:

- Atender en sitio los incidentes reportados por los usuarios.
- Realizar un diagnóstico de la causa de la falla.
- Implementar una solución temporal o definitiva que requiera de reinstalación de software, reparación o reemplazo parcial o total de alguno de los equipos de cómputo o periféricos del parque computacional.
- Realizar las pruebas que garanticen la continuidad de la operación.
- Documentar el incidente y gestionar el recibido a satisfacción por parte del usuario.

En los casos que las partes de los equipos puedan ser reparadas mediante el cambio de elementos electrónicos, eléctricos, mecánicos o electromecánicos entre otros, se deberá evaluar, definir y aplicar la mejor alternativa a fin de brindar los mejores tiempos de respuesta al usuario, bien sea reparando en sitio o solicitando el traslado al laboratorio propiedad del Contratista donde se deberá contar con personal calificado y certificado, para su reparación en un tiempo no superior a quince (15) días calendario para retiro, reparación y devolución, con previa autorización del funcionario responsable del inventario y de la supervisión del contrato.

En cualquiera de estos escenarios el contratista deberá contar con equipos de cómputo (portátil, escritorio, workstations) de respaldo mínimo con las características técnicas del parque computacional propiedad de la Entidad, con el fin de brindar a los usuarios una solución de contingencia temporal que garantice la continuidad operativa del mismos.

4.1. PROCEDIMIENTO PARA EL REEMPLAZO DE PARTES AFECTADAS:

1. Realizar la sustitución del elemento averiado o defectuoso, por otro de idénticas o superiores características cuando el servicio de mantenimiento correctivo así lo requiera. Esta sustitución se realizará solamente después de ejecutar todas las pruebas necesarias y tener la seguridad de que la elemento no se puede reparar. En caso de que sea posible repararlo, EL CONTRATISTA procederá a efectuar dicha reparación.

2. Reemplazar la parte afectada en un máximo cuatro (4) días hábiles siguientes a la aprobación del repuesto. Adicionalmente, se deberá instalar una máquina de forma temporal para que el usuario pueda seguir desarrollando sus actividades misionales sin interrupción.

3. El daño de un elemento y su imposibilidad de reparación deberá ser aprobado por el supervisor del contrato, previo registro de la solicitud de servicio tecnológico a través de la herramienta de gestión ITSM dispuesta por la Entidad.

4. El contratista debe enviar tres (3) cotizaciones al supervisor del contrato para su respectiva revisión y posterior aprobación de compra. El tiempo máximo definido para realizar la solicitud de cotización (para efectos de la atención y gestión de este tipo de solicitudes se deberá definir en conjunto los motivos del pendiente en la herramienta de gestión ITSM tales como: Solicitud de cotización y Solicitud de Repuesto) no debe exceder las dos (2) horas y la Entidad dispone de cuatro (4) días hábiles después de haber recibido las cotizaciones para aprobar o rechazar.

5. Realizar el respaldo de la información del usuario contenida en el equipo, cuando se trate de equipos de cómputo y el diagnóstico realizado por el técnico, así lo determine. Una vez realizada la reparación a la que haya lugar y la reinstalación del software (sistema operativo, herramientas de Office o el software de uso de la Entidad) que resulte afectado, se debe proceder con la restauración de la información anteriormente respaldada.

6. Formatear el disco duro del equipo reportado con inconvenientes, para los equipos de cómputo, según las necesidades y cuando así se requiera, previa autorización escrita del usuario. No obstante, lo anterior, ésta debe ser una alternativa final y se debe proponer su utilización sólo en casos excepcionales.

7. Controlar y registrar a modo de inventario las partes dañadas y entregar periódicamente la información al supervisor del contrato. De igual manera se tomará como base este inventario con el fin de que el contratista realice la correcta disposición final de residuos relacionados a estas partes con base en la normativa el Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEE y lineamientos de la JEP. Para tal fin el contratista deberá presentar certificación de entidades autorizadas para esta labor sobre la correcta disposición de estos residuos, así como los formatos establecidos por el área de PIGA de la Entidad.

8. Los repuestos serán instalados una vez sean recibidos por parte de la Mesa de Ayuda. Por ningún motivo puede retirarse un equipo o parte de él sin que se deje su respectivo reemplazo. Para estos fines se requiere seguir las instrucciones definidas en el procedimiento suministrado por la supervisión en cuanto a la interacción con el área de almacén de la Entidad.

9. Garantizar el correcto funcionamiento de las partes suministradas, reemplazadas o reparadas durante la ejecución del contrato. EI correcto funcionamiento significa entregar al usuario el bien en las mismas condiciones previas al daño que originó el servicio.

10. El tiempo de reparación de la parte afectada en la falla reportada, deberá darse dentro de los siguientes cuatro (4) días hábiles siguientes a la respuesta de la solicitud de servicio tecnológico, siempre y cuando se encuentre al alcance del agente de soporte en sitio la reparación.

11. Si dentro de treinta (30) días calendario siguientes a la atención de la solicitud de servicio tecnológico, el bien no ha sido reparado, el contratista deberá reemplazarlo definitivamente por otro de iguales o superiores características, sin costo adicional para la Entidad.

12. Los criterios para determinar que el bien es de "iguales o superiores características técnicas" se definirán teniendo en cuenta la marca y modelo del equipo afectado contra el equipo propuesto por el contratista.

13. Cuando por razones de fuerza mayor se deba reemplazar por un equipo de una marca o modelo diferente, la Entidad se reserva el derecho de aprobar o no el cambio.

14. A la finalización del contrato no deberá quedar ninguna solicitud de servicio tecnológico sin atender, así como ningún equipo sin reparar o sustituir.

Se debe presentar semanalmente a la supervisión del contrato, el informe del servicio correctivo detallado por equipo, modelo, ubicación, serial, descripción de la falla y fecha. Adicionalmente se deberá consolidar por tipos de fallas, ubicación, tipo de equipos, entre otros.

Se excluyen únicamente: La provisión de insumos para las impresoras multifuncionales objeto del outsourcing de impresión. Entendidos estos como los bienes que tienen el carácter de suministro periódico y que se consumen con su uso, tales como tóner y cartuchos.

4.2. BOLSA DE REPUESTOS:

La bolsa de repuestos tiene como propósito la adquisición de partes y/o repuestos que permitan la reparación y/o repotenciación de equipos de cómputo, topográficos, comunicaciones y audiovisuales y demás componentes relacionados con la infraestructura tecnológica (ver **ANEXO 3 ACTIVOS JEP),** así como la ejecución de mantenimientos a equipos especializados propiedad de la Entidad. Adicionalmente cubrirá los costos de las visitas por demanda para las solicitudes de servicio tecnológico reportadas en los lugares donde hace presencia territorial la Entidad a saber, en las siguientes sedes:

- Neiva
- Bucaramanga
- Corozal
- Cúcuta
- Pasto
- Villavicencio
- Quibdó
- Medellín
- Turbo
- Florencia

Y las demás territoriales que sean requeridas durante la ejecución del contrato y que correspondan a la naturaleza del objeto del contrato, previa autorización por parte de la Supervisión.

Su utilización se realizará de acuerdo con los procedimientos e instrucciones que defina la supervisión del contrato durante la ejecución.

Dentro del marco de ejecución del contrato, el contratista tendrá la obligación de suministrar las partes y/o repuestos relacionados con el mantenimiento correctivo y reparación de los equipos objeto del contrato (ver **ANEXO 3 ACTIVOS JEP)**, apoyado en un inventario de repuestos que EL CONTRATISTA deberá prever en su propuesta económica.

Adicionalmente, dentro de los equipos de cómputo en inventario, el contratista deberá contar con estaciones de trabajo completas (ver numeral 4.3 Inventario de elementos) para reemplazo de los equipos en daño mientras se surte la reparación del equipo que tiene la falla, a fin de garantizar el nivel de servicio exigido.

El contratista deberá acondicionar un espacio físico fuera de las instalaciones de la Entidad para la reparación de equipos y laboratorios de pruebas.

4.3. INVENTARIO DE ELEMENTOS - INFRAESTRUCTURA COMPUTACIONAL

El contratista debe incluir a los 10 días del acta de inicio, un conjunto de elementos o partes de recambio de manera inmediata que permitan dar soluciones a imprevistos, incidentes o fallas a los componentes tecnológicos descritos en el **ANEXO 3 ACTIVOS JEP**

El contratista deberá acondicionar un espacio físico fuera de las instalaciones de la ENTIDAD para mantener el stock de elementos o partes.

El Contratista deberá hacer un manejo adecuado de la bolsa de repuestos, procurando no sobrepasar los **DOSCIENTOS CUARENTA MILLONES DE PESOS (240.000.000.oo) M/CTE incluido IVA,** durante la ejecución del contrato garantizando la operación en Mesa de Ayuda así como la operatividad y el normal desempeño de las funciones de los servidores de la Entidad.

El uso de la bolsa de repuestos estará a cargo de la coordinación de la Mesa de Ayuda con la autorización previa por parte de la supervisión del contrato o su delegado.

La distribución del presupuesto para la bolsa de repuestos estará dada por vigencia de acuerdo con la disponibilidad y los dispuesto por el supervisor del contrato.

Para adquirir las partes o repuestos que se requieran el CONTRATISTA deberá presentar tres (3) cotizaciones y los valores deberán obedecer al promedio del mercado. La Entidad se reserva el derecho a verificar las cotizaciones con los precios del mercado a obtener unas nuevas que se ajusten al precio del mercado. Adicionalmente, deberá presentar una orden de trabajo con el costo correspondiente al valor de la visita correctiva por demanda a las territoriales.

Teniendo en cuenta la operación y el desempeño de este ítem, el porcentaje podrá ser revisado y ajustado de acuerdo con las necesidades de la Entidad, en caso de acumularse la bolsa de repuestos finalizando el contrato, se realizará una reunión para definir la inversión a realizar en equipos o elementos del servicio que se requieran.

Es importante que el Contratista entregue un informe mensual del consumo de la bolsa de repuestos para conocer su estado, así como el reporte de las visitas realizadas a las territoriales.

El tiempo máximo para la entrega, instalación y configuración de la parte y/o repuesto será al segundo (2) día hábil siguiente de lo reportado, si se encuentra dentro del stock suministrado por el contratista.

Si dentro de treinta (30) días calendario siguientes a la atención de la solicitud de servicio tecnológico, el bien no ha sido reparado, el contratista deberá reemplazarlo definitivamente por otro de iguales o superiores características, sin costo adicional para la Entidad.

En el caso de que el repuesto o parte sea muy costoso o de difícil consecución, el Contratista deberá presentar propuesta o alternativa que permitan tomar la decisión de actuar frente a la reposición o proceso de baja del activo de cómputo.

No se requiere contar con estos artículos en las instalaciones de la Entidad, pero se debe tener la disponibilidad de suministrarlos al momento que lo requiera la operación de acuerdo con los ANS establecidos.

Las visitas de soportes correctivos a las territoriales deben realizarse en cumplimiento de los ANS establecidos en el ANEXO 4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ANS.

5. ENTREGABLES

El contratista deberá entregar a la supervisión la descripción detallada del servicio de mantenimientos para todos los equipos y componentes objeto del contrato, donde se especifique el número de jornadas y actividades durante los primeros 20 días de ejecución del contrato y el procedimiento de manejo de desechos electrónicos RAEE.

El contratista deberá entregar a la supervisión cronograma general de cada uno de los aspectos del contrato en Project, la estructura funcional del equipo, documento de aseguramiento de la calidad, documento de identificación de riesgos derivados de la ejecución del contrato para ser aprobados por la supervisión durante los primeros 15 días de ejecución del contrato.

El contratista deberá entregar a la supervisión la matriz de roles y responsabilidades, plan para la transición, modelo operativo y modelo de gobierno identificando cada uno de los roles y responsabilidades, quien debe ser consultado y/o informado, esto durante los primeros 30 días de ejecución del contrato.

El CONTRATISTA durante la etapa de transición deberá recibir capacitación por parte de la Entidad en el manejo sobre las diferentes herramientas propias de esta, dentro de los quince (15) primeros días de ejecución del contrato y las capacitaciones sobre los módulos de la herramienta de gestión ITSM dentro de los treinta (30) primeros días de ejecución del contrato. El contratista garantizará que

se reciba cualquier otra capacitación que considere la Entidad pertinente durante la vigencia de la ejecución del contrato.

Un informe trimestral administrativo respecto la gestión del contrato.

Adicionalmente, durante la operación, el contratista se compromete a entregar los informes enunciados en los pliegos de condiciones, como también los siguientes:

1. Un (1) informe mensual (dentro de los primeros cinco (5) días del mes), con consolidados de medición de indicadores de gestión y niveles de servicio y operación, logros y pendientes. Este informe deberá presentarse con los respectivos soportes y documentación relacionada a nivel de operación y administración, así como la medición de los indicadores de gestión establecidos (de SLA y OLA), conforme a la metodología pactada con la supervisión en el momento de la suscripción del acta de inicio del contrato.

2. Un (1) informe resumen trimestral de logros y pendientes, que refleje los avances en la prestación del servicio y las prioridades establecidas conjuntamente

3. Un (1) informe semestral de evaluación de todo el personal asignado al contrato.

4. Un (1) informe mensual de la bolsa de repuestos adquiridos y/o utilizados.

5. Un (1) informe mensual de las visitas de soporte correctivo realizadas a las territoriales.

6. Un (1) informe mensual de la disposición final de residuos tecnológicos.

7. Un (1) reunión mensual de seguimiento gerencial y de calidad de servicio.

8. Un (1) informe consolidado a la terminación del contrato con las actividades y logros alcanzados en la vigencia de este.

9. Al finalizar debe entregar informe general de la ejecución contractual e informe ejecutivo corto orientado a logros, estado del servicio, recomendaciones y acciones de mejora

El contratista deberá entregar a la supervisión un plan de mejora orientado a las actualizaciones, parametrizaciones y procesos de cada módulo implementado en la herramienta de gestión ITSM, durante la vigencia del contrato.

El contratista debe entregar en medio magnético (DVD) y digital los informes que se soliciten durante la ejecución del contrato de manera periódica (mensual) acatando las fechas previstas de entrega de informes mensuales.

El contratista debe entregar en medio magnético (DVD) y digital los informes que se soliciten durante la etapa de cierre del contrato.

6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS):

Se establecen los Acuerdos de Nivel de servicio según el **ANEXO 4 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS.**

El Proponente, teniendo como base los indicadores de servicio descritos, reportará la gestión del factor de calidad y cumplimiento de la operación de la Mesa de Ayuda.

La Entidad validará el resultado y aplicará la penalización al pago mensual del rubro de Mesa de Ayuda.

El valor máximo penalizado por incumplimiento de ANS no excederá del 12% del valor total mensual del servicio facturado en caso de pérdida de tres o más indicadores en el mes, se iniciará proceso de incumplimiento de acuerdo con lo señalado en el Manual de Contratación.

NOTA 1: Los ANS serán ajustados a solicitud del supervisor de acuerdo como se establezcan los tiempos de solución configurados en las herramientas.

NOTA 2: Los ANS se verificarán a partir del inicio del contrato, pero durante el periodo de estabilización (2 meses) no serán sujetos de penalización.

7. SOLUCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

7.1. GENERALIDADES DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN ITSM

La herramienta de gestión ITSM dispuesta por la Entidad cuenta las siguientes características:

- Licenciamiento a perpetuidad con licenciamiento para 20 resolutores.
- Monitoreo a través de traps de SNMP para que los eventos generados por la herramienta sean enviados a consolas de monitoreo para controlar su disponibilidad y estado.
- Activar la funcionalidad que permita acelerar las auditorías de cumplimiento.
- Garantiza el envío de notificaciones de forma grupal o individual.
- Tableros de control que permiten visualizar la operación en tiempo real.

7.2. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA CON LA HERRAMIENTA ITSM

- El contratista deberá informar a la supervisión sobre las solicitudes escaladas a fabricante y mantenerla actualizada sobre el estado de estas solicitudes.
- El contratista deberá asegurar la mejora en la implementación del formulario dispuesto para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de acuerdo con las necesidades determinadas por la supervisión durante la ejecución del contrato.
- El contratista deberá asegurar la mejora continua de los módulos actualmente implementados en la herramienta de gestión ITSM dispuesta por la Entidad y así mismo generar las actualizaciones necesarias a los documentos y procesos resultantes de la operación de estos módulos. Esta mejora continua se debe evidenciar y ejecutar a través de las parametrizaciones que sean necesarias producto de la experticia en la administración de la herramienta, así como las considere necesarias la supervisión.

8. PROCESOS ITIL QUE DEBEN SER GESTIONADOS Y ADMINISTRADOS DESDE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN ITSM CHERWELL.

8.1. GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS O SCM (PORTAL DE AUTOGESTIÓN)

El CONTRATISTA deberá gestionar y administrar la herramienta de gestión ITSM dispuesta por la Entidad, asegurando el correcto funcionamiento del portal de autogestión vía web, de tal manera que permita a los usuarios el uso del catálogo de servicios por medio de una interfaz amigable para localizar fácilmente las ofertas de servicio y/o sus componentes.

8.2. GESTIÓN DE PETICIONES DE SERVICIO O RF (REQUEST FULFILLMENT)

El CONTRATISTA deberá gestionar y administrar la herramienta de gestión ITSM dispuesta por la Entidad para garantizar la integración con el módulo de la gestión de catálogo de servicios a través de la asociación de un servicio a los servicios contenidos en el catálogo, así como acuerdos de nivel de servicio con el fin de poder ofrecer a los usuarios solicitantes la información sobre los servicios disponibles y tiempos de entrega.

Adicionalmente, se deberá facilitar la creación de nuevos flujos de trabajo relacionados con solicitudes de servicio nuevas o existentes en el que se pueda indicar como mínimo:

- El responsable de la solicitud, quien podrá ser una persona o un grupo.
- Los pasos y aprobaciones que se deben seguir para entregar el servicio requerido.
- Los acuerdos de nivel de servicios aplicables para el tipo de solicitud.
- El escalamiento que se debe realizar cuando el servicio no se puede cumplir por su alcance o por el tiempo transcurrido.

8.3. GESTIÓN DE INCIDENTES O IM (INCIDENT MANAGEMENT)

El CONTRATISTA deberá gestionar y administrar la herramienta de gestión ITSM dispuesta por la Entidad para asegurar y mantener las siguientes condiciones dispuestas en el módulo:

- El registro y categorización de incidentes.
- El reporte proactivo a partes y usuarios afectados.
- Aplicar medidas correctivas de primer nivel de soporte.
- Realizar el escalamiento a los niveles de soporte superiores.
- Permitir el manejo de incidentes mayores y gestiones alternativas.
- Monitorear el estado de cada incidente y alertar sobre su evolución y escalamiento realizado a otros usuarios.
- Hacer el cierre del incidente y permitir el registro de todo el ciclo de vida del incidente.
- Generar reportes automáticos personalizados sobre la gestión de incidentes.

Adicionalmente, deberá:

- Contar con plantillas para la creación de incidentes definidos, que permiten resolver incidentes de manera eficiente y ofrecer criterios para la categorización de los tipos de incidentes que aporten a la consolidación de la base de datos de conocimiento.
- Garantizar la gestión del ciclo de vida de los incidentes, de manera automática o semiautomática teniendo en cuenta aspectos tales como los estados (nuevo, asignado, en curso, pendiente, resuelto, cerrado).

- Priorizar los incidentes así:
    - Incidente de alta prioridad: afecta a un gran número de usuarios, interrumpe o afecta la prestación del servicio de los sistemas de información y generalmente tiene un impacto misional. Adicionalmente, los incidentes reportados por los usuarios VIP.

    - Incidente de prioridad media: afecta a una o varias dependencias de la Entidad y algunos miembros del personal e interrumpe el trabajo hasta cierto punto, presentando intermitencias en la prestación del servicio y afectación parcial. Adicionalmente, los incidentes de cambio de contraseña a nivel de red o sistemas de información.

    - Incidente de baja prioridad: afectación a uno o varios usuarios en la prestación del servicio a nivel individual.

TABLA DE PRIORIDADES PARA INCIDENTES		
PRIORIDAD	ANSs	DESCRIPCIÓN
1 (Crítica)	1 hora	Incidente Mayor
2 (Alta)	3 horas	Incidente de alta prioridad
3 (Media)	6 horas	Falla Menor
4 (Baja)	9 horas	Sin Impacto en el servicio

TABLA DE PRIORIDADES PARA PETICIONES DE SERVICIO		
PRIORIDAD	ANSs	DESCRIPCIÓN
1 (Alta)	1 día hábil	Solicitud Urgente e Importante
2 (Media)	3 días hábiles	Solicitud Urgente pero No Importante
3 (Baja)	8 días hábiles	Solicitud No Urgente y No Importante

    - Petición de servicio de prioridad alta: Peticiones de servicio reportadas por los usuarios VIP.

    - Petición de servicio de prioridad media: Solicitudes de altas y bajas de usuario, creación de cuentas de usuario, reportes de sistemas de información, acceso a servicios de infraestructura tecnológica.

    - Petición de servicio de prioridad baja: solicitudes de instalaciones y configuraciones en los equipos de cómputo de los usuarios, IMAC (instalaciones, movimientos, adiciones o cambios).

- Garantizar la integración con los demás módulos de la herramienta, en especial con:

    - Gestión de cambios, para aquellos incidentes que requieran de la ejecución de un cambio para su solución o que sean causados por la ejecución de un cambio.
    - Gestión acuerdo de niveles de servicio que sirve para obtener información sobre los tiempos dispuestos para la solución de un incidente.

8.4. GESTIÓN ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO O SLM (INCIDENTES Y PETICIONES DE SERVICIO)

El CONTRATISTA deberá gestionar y administrar la herramienta de gestión ITSM Cherwell dispuesta por la Entidad para permitir configurar, administrar y monitorear los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) definidos en este documento.

Adicionalmente deberá:

- Asegurar la configuración de los Acuerdos de nivel de servicio de acuerdo con los horarios de oficina, días festivos y 'times-out' del personal dentro de la definición de los acuerdos.

- Garantizar la gestión y automatización de metas de nivel de servicio en términos de alertas, escalamiento y notificaciones.

- Integrarse con los demás módulos de la solución, en especial con gestión de incidentes, gestión de peticiones de servicio y gestión de cambios para garantizar que se logren la calidad y los niveles de servicio requeridos utilizando los recursos acordados para una adecuada gestión financiera.

8.5. GESTIÓN DE CAMBIOS O CHG (CHANGE MANAGEMENT)

El CONTRATISTA deberá gestionar y administrar la herramienta de gestión ITSM dispuesta por la Entidad para garantizar la mejora del módulo de gestión de cambios en cuanto a la facilidad en la visualización del cambio, así como el ciclo de vida del mismo en cuanto a las fases por las que pasa el cambio por medio del mejoramiento del flujo actual del módulo.

Adicionalmente deberá:

- Garantizar que se pueda realizar el registro del cambio con los siguientes detalles:

    - Datos del usuario que registra la petición de cambios
    - Fechas de petición de cambio.
    - Lugar donde se efectuará el cambio y la persona quien solicita el cambio.
    - Clasificación de la petición de cambio, como el tipo, razón del cambio, justificación de negocio, ambiente del cambio.
    - Información adicional necesaria para cada petición de cambio.

- Proporcionar la facilidad de configurar autorizaciones del GCC - Grupo Gestión de Control de Cambios, tal y como lo señala ITIL.

- Garantizar la posibilidad de configurar aprobadores temporales alternos de forma manual durante la fase que se esté aprobando.

- Garantizar contar con un calendario de cambios en el cual se puedan observar los cambios programados.

- Garantizar validar las fechas de solicitud del cambio con las fechas de programación del cambio.

- Brindar la posibilidad de asignar una tarea específica relacionada con el cambio ya sea hacia una persona o un grupo en específico.

- Brindar opciones de asignación automática de cambios a los grupos administradores e implementadores.

- Notificar automáticamente a los usuarios implicados cuando se registre una nueva petición de cambio. Así mismo deberá permitir realizar notificaciones de forma manual con los detalles del cambio. Adicionalmente, deberá enviarles una notificación a los usuarios aprobadores del cambio.

- Garantizar el uso de indicadores de Impacto, Urgencia y el nivel de riesgo para la clasificación de los cambios y estos deben estar relacionados con los acuerdos de nivel servicios establecidos para áreas operativas y usuarios finales respectivamente.

- Integrarse con los demás componentes de la solución, en especial con los componentes de:

    - Gestión de incidentes en caso de que necesiten implementar cambios para resolver cualquier incidente crítico.
    - Gestión de acuerdos de nivel de servicio (incidentes y peticiones de servicio) para asegurar el cumplimiento de SLA durante el proceso.

8.6. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO O KM (KNOWLEDGE MANAGEMENT)

El CONTRATISTA deberá gestionar y administrar la herramienta de gestión ITSM dispuesta por la Entidad para garantizar y mantener un sistema de gestión del conocimiento del servicio (SKMS) a nivel especializado para soportar el trabajo de especialistas de la dirección de tecnología como para los usuarios de los servicios de TI.

Adicionalmente deberá:

- Integrarse con la gestión de catálogo de servicio para mantener documentos como guías de capacitación, preguntas frecuentes y vincularlas a incidentes y ponerlas a disposición de los usuarios finales para ayudar a resolver problemas por medio de FAQs sin acudir a la Mesa de Ayuda. Estos artículos deberán ser aprobados, clasificados y publicados, dependiendo del tipo de información que contengan. Estos artículos pueden ser de consulta pública o privada, con la opción de calificación por parte del usuario.

- Integrarse con los demás módulos de la solución para proporcionar conocimiento de soporte a todos los procesos.

5. REQUISITOS GENERALES QUE DEBEN SER SOPORTADOS POR LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN TELEFONICA ACD

La herramienta de gestión telefónica ACD debe ser suministrada por el contratista y deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe ser configurable de acuerdo con la zona horaria donde se encuentra ubicada la Entidad.

- Distribución automática de llamadas entrantes para los agentes en operación y direccionamiento inmediato hacia los agentes que se encuentren disponibles.

- Asegurar el correcto direccionamiento de llamadas entrantes con el fin de controlar la tasa de abandono de llamadas.

- Respuesta de Voz Interactiva o IVR, la cual brinde opciones a los usuarios para elegir, diferentes tipos de servicio e informar a través de mensajes de voz, respuestas a incidentes mayores.

- Extraer reportes de telefonía de las siguientes características
  - Cantidad de llamadas entrantes en intervalos de tiempo y horas.
  - Cantidad de llamadas atendidas en intervalos de tiempo y horas, el cual contenga la atención antes y después de 20seg
  - Cantidad de llamadas abandonadas en intervalos de tiempo y horas, el cual contenga el abandono antes y después de 20seg.
  - Tiempo promedio de llamada
  - Tiempo de conversación de llamadas
  - Estadística de conexión y desconexión de agentes.

6. CAPACITACION

- El CONTRATISTA deberá capacitar al personal que haga parte de la oferta del servicio de Mesa de Ayuda en la modalidad de BPO en el uso de la herramienta de gestión ITSM Cherwell, al momento de inicio de la prestación del servicio y así mismo a todo el personal adicional que ingrese o sustituya al personal inicial durante la ejecución del contrato.
- Adicionalmente a la transferencia de conocimiento que el CONTRATISTA haga al personal contratado para la prestación del servicio de Mesa de Ayuda, el CONTRATISTA deberá durante la vigencia brindar un máximo de seis (6) sesiones en todos los módulos que comprende la herramienta, al personal que indique la Entidad.

7. USO Y APROPIACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL DE LOS PROCESOS GESTIONADOS DE ITIL.

- El contratista debe tener dentro de sus entregables la ejecución de un plan de gestión del cambio (implementación y operación por fases) Este plan debe incluir y describir modelo de servicio, modelo de soporte, mejores prácticas, procedimientos, recursos y herramientas que serán utilizadas para lograr el objetivo.

- Este plan debe estar basado en una estrategia para concientizar a funcionarios y usuarios sobre las oportunidades que se presentan con el uso del nuevo servicio de TI a implementar, mejorando su productividad y calidad de vida (al hacer uso consciente de sistemas de información, dispositivos, herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, construcción de documentos en línea, herramientas para compartir o enviar archivos o acceso a la información) que el contrato gestionará.

El CONTRATISTA debe identificar como entradas:

- Necesidades de Apropiación.
- Los Procesos de la organización que se van a afectar con el proyecto.
- Competencias individuales y grupales requeridas para el uso o gestión del nuevo servicio de TI o solución.
- Restricciones identificadas.

El plan de gestión del cambio debe incluir:

- Incorporación del Cambio dentro de la Entidad.
- Estrategia y acciones específicas de comunicación y divulgación.
- Cambio incorporado en los procesos.
- Plan propuesto para la Gestión de mejoramiento continuo en la adopción del cambio.
- Indicadores de uso propuesto.

FIN DEL DOCUMENTO.