ANEXO TÉCNICO

PRESTAR SERVICIOS DE APOYO PARA LA OPERACIÓN Y LA GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DE TI DEL ICES, INCLUYENDO LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES DE LOS DISTINTOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA.

SEPTIEMBRE DE 2024

Contenido

ANEXO TÉCNICO 1

SEPTIEMBRE DE 2024 1

1. OBJETO PARA CONTRATAR 3
2. NECESIDAD DEL SERVICIO 3
3. ALCANCE DEL SERVICIO A CONTRATAR 7
4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 9
5. CONDICIONES DE SERVICIO 9
6. PERFILES 9
7. ACTIVIDADES 12
8. ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO 18
9. PRODUCTOS E INFORMES 20

Información Pública

1. OBJETO PARA CONTRATAR

"Prestar servicios de apoyo para la operación y la gestión de la mesa de servicio de TI del Ices, incluyendo los servicios de atención y soporte a requerimientos e incidentes de los distintos usuarios de los servicios de tecnología."

2. NECESIDAD DEL SERVICIO

En desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información del Instituto y en cumplimiento de los diversos lineamientos relacionados con la gestión de Servicios Tecnológicos planteados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Dirección de Tecnología e Información estableció una serie de actividades necesarias para definir su modelo de aprovisionamiento de infraestructura. Así mismo y para cumplir el logro de los objetivos trazados y el cumplimiento de la política de Gobierno Digital, el Icfes debe garantizar la ejecución de las actividades de operación, soporte, mantenimiento, monitoreo y actualización de los componentes y servicios de información, dando cumplimiento a los procesos de negocio y los acuerdos de nivel de servicio definidos.

El instituto por medio de la prestación de servicios de mesa de ayuda soporta la operación y atención de la mesa de servicio de la Dirección de Tecnología e Información para gestionar y responder las solicitudes e incidentes que están relacionadas con todos los servicios de tecnología.

El servicio tiene la responsabilidad de atender la demanda de los siguientes servicios y dar soporte a lo siguiente:

- Personal

Información Pública

Funcionarios de planta, funcionarios pasantes, contratistas y terceros: 6390 (estimado), así:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Funcionarios de planta	127
Funcionarios pasantes	0
Funcionarios contratistas	252
Usuarios terceros	6011
Total	6390

- Equipos de Cómputo

Estado	(Varios elementos)
Tipo	**Cuenta de Tipo**
Escritorio	402
Escritorio MAC	5
Portatil	85
Portatil MAC	4
Total general	**496**

- Equipos de Impresión

La Mesa de Servicio, deberá llevar el control de la cantidad de impresiones a blanco y negro, a color

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá 601 514 4370
www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

y escaneo, al igual que deberá realizaba el soporte de la instalación y configuración de estas a los usuarios, y llevar el control de los insumos y la elaboración mensual del informe respectivo.

Así las cosas, el ICFES, requiere la prestación de los servicios de mesa de servicios relacionados con la operación, mantenimiento, administración y gestión de servicios de tecnología de la información T.I. y plataforma tecnológica, de acuerdo con las políticas, lineamientos y procedimientos establecidos por la Dirección de Tecnología.

Bajo este contexto, durante toda la ejecución del contrato se deben proveer los servicios integrales de mesa de servicio, de acuerdo con el personal solicitado para la ejecución del contrato. En términos generales, los servicios de mesa deben permitir el proceso de recepción, registro y atención de solicitudes y requerimientos de soporte por parte de los usuarios, al igual que las acciones y gestión de tipo técnico que requiera la Dirección de Tecnología en el marco de los servicios contratados.

De igual forma, el contratista deberá acoger la herramienta ARANDA, software que funciona como plataforma de gestión de requerimientos e incidentes, generación de tickets - soporte técnico, con el fin de tener una ejecución ordenada de las actividades propias de la mesa de servicio (punto único de contacto). 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) Gestión de cambios y e) Medición de niveles de servicio y operación.

Bajo esta línea de gestión, ARANDA soporta en el Instituto su operación tecnológicamente mediante servicios implementados en una infraestructura de apoyo a los procesos, los cuales comprende los equipos de cómputo, sistemas de información, control del licenciamiento instalado en los equipos y el repositorio central donde se organiza, gestiona y actualiza la información de cada elemento de la infraestructura en la entidad (la Configuration Management Data Base CMDB), adicionalmente, los centros de cableado, todo esto en un esquema de administración centralizada.

Información Pública

Por otro lado, es importante mencionar que la Entidad es multinube, por lo cual cuenta con Nube Pública de Microsoft Azure, Amazon Web Service AWS, ORACLE Cloud Infraestructura y Centro de datos Sede Principal – Piso 16, así mismo, cuenta con servicios de Service Desk para los servicios prestados por la Dirección de Tecnología de Información y/o sus prestadores involucrados para ICFES con el fin de recibir, atender, clasificar, priorizar, documentar, solucionar, comunicar, hacer seguimiento y asegurar el cumplimiento de los ANS (Incidentes y Solicitudes) de los servicios TI.

A continuación, se describen algunas de las actividades que se deben cumplir con la prestación del servicio de Mesa de servicios:

- Recepción de llamadas de solicitudes de servicios vía telefónica, chat, correo de voz, Web y/o correo electrónico por parte de los usuarios de la Entidad.
- Prestación del servicio de soporte técnico de primer nivel vía telefónica, o mediante una herramienta de control remoto provista por la entidad, que permita realizar soporte remoto a las estaciones de trabajo de los usuarios.
- Prestación del servicio de soporte técnico de segundo nivel, con el recurso humano contratado.
- Registro, escalamiento y seguimiento de los requerimientos de servicio hechos por los usuarios.
- Coordinación y seguimiento de la prestación de los servicios de apoyo técnico en sitio, para la solución definitiva de los requerimientos de servicio solicitados por los usuarios.
- Escalamiento y seguimiento para la solución de problemas transferidos a soporte de nivel especializado (tercer nivel), y/o a los fabricantes tanto de infraestructura como de las aplicaciones del negocio.

- Seguimiento y medición de los tiempos de respuesta de las llamadas de servicio hacia los proveedores que prestan los servicios de mantenimiento y/o garantías de la infraestructura técnica que no esté cubierta por los servicios contratados con el operador de mesa de servicios.
- Suministro de información a los usuarios sobre el estado de las solicitudes de servicios con base en la asignación de números consecutivos de llamada o tiquetes.
- Capacitación a los usuarios para la correcta utilización de la infraestructura de tecnología de hardware, de software (tanto aplicativo como de sistema operativo) y de los servicios de la red.
- Parametrizar en la herramienta de gestión Aranda de propiedad del Instituto, el catálogo de servicio, acuerdos de niveles de servicio y demás procesos de buenas prácticas de Information Technology Infrastructure Library I.T.I.L., que permitan entre otros la gestión, servicios de soporte técnico y niveles de servicio de terceros mediante reportes estadísticos. La medición de los tiempos de atención y soporte técnico para cada requerimiento deberá incluir todos los tiempos asociados hasta la solución definitiva del problema (atención de primer nivel, escalamientos de segundo y tercer nivel y escalamientos a proveedores externos).
- Gestionar el inventario en una base de datos centralizada (CMDB). Adicionalmente deberá contener detalles de cada ítem o elemento de configuración y debe permitir la relación entre ellas y las incidencias, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI, garantizando así, contar con la información actualizada.
- Atención, diagnóstico y corrección de fallas remota o en sitio para las estaciones de trabajo, sistemas operativos de cliente y aplicaciones de software y ofimáticas.
- Actualizaciones de versiones e instalación de parches del software de sistemas operacionales y aplicativos, a nivel de las estaciones de trabajo, en caso de que se requiera.
- Preparación, instalación y arranque de las estaciones de trabajo, impresoras, los sistemas operativos de cliente y las aplicaciones de software ofimáticas, así como periféricos para las estaciones de trabajo.
Información Pública
- Control y administración del inventario de licencias de software y medios físicos en la herramienta suministrada por el contratante.
- Revisión de las condiciones físicas, técnicas y pruebas requeridas, al igual que la configuración de los elementos de TI requeridos para la conectividad de las estaciones de trabajo para acceso a la red y telefonía.
- Soporte técnico básico y especializado al software del sistema operativo y al software ofimática y de los servicios de red de cada estación de trabajo.
- Identificación, diagnóstico y solución de problemas técnicos y de los servicios de TI a nivel de estaciones de trabajo.
- Ejecución de los movimientos y reubicaciones de las estaciones de trabajo
- Administración y conocimiento de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo en ITIL y herramienta de mesa de servicios Aranda con el fin de que se administre y se apoye los procesos de implementación de nuevas configuraciones sobre la herramienta Aranda en su versión 9
- Ejecución de actividades de documentación y manejo del inventario.
- Llevar el control de la cantidad de impresiones a blanco y negro, a color y escaneo, al igual que deberá realizaba el soporte de la instalación y configuración de estas a los usuarios, y llevar el control de los insumos y la elaboración mensual del informe respectivo.

Servicios de TI, en el marco de la gestión que debe garantizar la Dirección de Tecnología:

- Soporte a la plataforma correo electrónico.
- Soporte nivel 1 a los servicios de impresoras.
- Soporte nivel 1 y nivel 2 (escalamiento) a los equipos de cómputo.
- Gestión de control de accesos (Directorio Activo) “creación y modificación de usuarios”).

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá 601 514 4370
www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

- Soporte a servicios de red.
- Soporte a servicios de correo masivo.
- Soporte a carpetas compartidas.
- Gestión de reportes.
- Gestión a nivel 1 los diferentes sistemas de información y servicios TI
- Soporte en la creación de copias de seguridad a los equipos de cómputo, y al correo electrónico.
- Soporte en el apoyo a las pruebas que se realizan en la oficina.
- Soporte a aplicación del antivirus.
- Soporte y acompañamiento en los eventos de FB live y webinar para comunicaciones y directivos.
- Soporte en el FTP.

Cada uno de los servicios objeto del contrato es atendido por la mesa de servicios y estos se clasifican según la solicitud de los usuarios, es decir, que los casos registrados a través de la plataforma de gestión tickets y que es administrada por la mesa de servicios tienen unos niveles de atención que permiten estructurar y atender de forma eficiente cada una de las solicitudes presentadas, garantizando la continuidad del negocio. Los reportes promedios de los casos registrados en la mesa de servicio corresponden a una cantidad de 1.500 casos en promedio mensual clasificados en requerimientos, incidentes y cambios, donde son atendidos y resueltos por el equipo tecnológico contratado para ello.

Al no disponer del personal de la mesa de servicios quien atiende las solicitudes de los usuarios para resolver las dificultades a nivel de tecnología, estos se verían afectados porque no podrían ejecutar las funciones cotidianas de su trabajo, retrasando los procesos y afectando la continuidad del negocio; ya que no existiría personal para tender estas solicitudes.

Información Pública

De igual forma, se requiere contemplar horas de agente de mesa de servicios, para que presten soporte en la aplicación de pruebas, la programación de las horas complementarias es programada según la necesidad, que se ejecutarán a demanda según el valor unitario ofertado por el proveedor seleccionado.

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.

Las horas de soporte se ven necesarias en el marco de las pruebas del Icfes que se realizarán el 29 de septiembre 2024 realizando apoyo de la mesa de servicio ya que el personal del Icfes se encontrara dentro de las instalaciones; el 06 de octubre se realizara la pruebas de exterior y el equipo de la DPO y la DTI estará realizando actividades operacional y necesitara apoya de la mesa; por último el día 20 de octubre estaremos realizando actividades con respectos a las pruebas de CSJ.

Teniendo en cuenta lo anterior y manifestada la importancia que tiene contar con los servicios de la mesa de servicio para el correcto desarrollo de las actividades diarias que se realizan desde el Instituto interna y externamente se entiende justificada la presente contratación.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá 601 514 4370
www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol

3. ALCANCE DEL SERVICIO A CONTRATAR

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.

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.

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.

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, 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.

Información Pública

El proveedor debe administrar y mantener actualizado el total del inventario tecnológico de la Entidad, 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.

RECURSO HUMANO

El proveedor dispondrá del personal necesario y debidamente calificado para realizar las actividades referentes a este servicio, en cumplimiento de las obligaciones y ANS.

La Entidad podrá durante la ejecución, 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:
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.

MONITOREO DEL SERVICIO

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá 601 514 4370
www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

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.).

Igualmente, el proveedor implementará 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 5 días contados a partir del acta de inicio.

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.

INFRAESTRUCTURA

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.).

- 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 requerida (equipo de cómputo, software licenciado y demás elementos necesarios).

Información Pública

En cualquier caso, el proveedor deberá contar con las medidas de contingencia y seguridad para garantizar la continuidad y correcta prestación de los servicios.

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.

SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA

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. El Proveedor también es responsable de respaldar y proteger toda la información relacionada con la Mesa de Servicios, sin costo adicional para la Entidad.

HORARIO DE ATENCIÓN

El Proveedor debe poner a disposición de las Entidad un esquema de atención que debe funcionar

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá 601 514 4370
www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol

en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de tickets relacionados con la operación de los Servicios de Mesa. Este horario de atención de todo el personal deberá ser para las actividades normales de 5x9, el cual deberá ser coordinado para garantizar el servicio de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Para las actividades extras, se deberá garantizar el servicio 7x24 de acuerdo con la necesidad del Instituto.

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.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Los siguientes son los canales de atención de la Mesa de Servicios:

- 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.).

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. También tendrán la función de asignar y escalar los casos al equipo de soporte en sitio o a los equipos especializados según sea el caso.

Información Pública

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Las Especificaciones técnicas se encuentran en el anexo “Programación actividades – Formato.xls”, el cual el proveedor del servicio debe diligenciar de acuerdo con lo solicitado en este formato técnico.

5. CONDICIONES DE SERVICIO

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.

6. PERFILES

A continuación, se describen los perfiles requeridos por el contratante:

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá 601 514 4370
www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

Cargo	Cantidad	Nivel de Educación	Experiencia
Coordinador Proyecto	1	Profesional en ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática, con posgrado en áreas relacionadas de TI o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional 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 Certificación en la especialidad que la Entidad requiera, expedida por fabricante o por un partner certificado del fabricante Certificación obligatoria en ITIL V 3.0 expert o superior. Certificación adicional en una de las siguientes disciplinas: PMP COBIT TOGAF SCRUM MASTER	**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. **Especifica:** 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. **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..

Información Pública

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá 601 514 4370
www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

Especialista Nube publica	1	Profesional en ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática, con posgrado en áreas relacionadas de TI 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 la especialidad que la Entidad requiera, expedida por fabricante o por un partner certificado del fabricante en Infraestructura OCI de Oracle Cloud	**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. **Especifica:** 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. **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 ya sea en AZURE, OCI, Infraestructura, Nube, virtualización, SCRUM MASTER en temas relacionados con servicios de TI.

Información Pública

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá **601 514 4370**
www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

Especialista en Ciberseguridad	1	Profesional en ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática, con posgrado en áreas relacionadas de TI 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 la especialidad que la Entidad requiera, expedida por fabricante o por un partner certificado del fabricante en AZURE Información Pública	**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. **Especifica:** 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. **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 ya sea en AZURE, SECURITY ADMINISTRATOR, SCRUM MASTER en temas relacionados con servicios de TI.
Agente de mesa	3	Bachiller o estudiantes de carreras técnicas o tecnológicas en Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines	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.

7. ACTIVIDADES

A continuación, se describen las actividades requeridas por el contratante:

Actividades Normales

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá 601 514 4370
www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

ÍTEM	SOPORTE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANT. RECURSOS
1	Agente de mesa - Nivel 1	Administración y Gestión de cuentas de usuario	Creación, Modificación y Desactivación de usuarios en el Directorio Activo	3
2	Agente de mesa - Nivel 1	Mantenimiento y Gestión de Equipos de Cómputo	- Mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de equipos - Instalación S.O y Software - Cambio de partes - Movimiento de equipos	3
3	Agente de mesa - Nivel 1	Administración Impresoras	- Configuración de impresoras - Administrar insumos - Asignación de cuota de impresión por áreas - Reporte de fallos de impresoras a proveedor	3
4	Agente de mesa - Nivel 1	Gestión y control de Software no autorizado	- Monitoreo a través de herramienta Aranda de software no autorizado - Desinstalación de programas no permitidos	3
5	Agente de mesa - Nivel 1	Acompañamientos	- Acompañamiento de acuerdo a solicitud de revisión por parte del proveedor a UPS - Acompañamiento a eventos y/o reuniones de la entidad	3
6	Agente de mesa - Nivel 1	Generación de Backups	- Apoyo generación de backups (equipos, cuentas de correo, Sharepoint, One Drive)	3
7	Agente de mesa - Nivel 1	Apoyo en la validación de conectividad, redes y cableado	- Revisión de puntos de red, validar conexión de wifi, cambio de cable UTP en caso de daño o intermitencia	3
8	Agente de mesa - Nivel 1	Servicios Generales	- Mantenimientos Locativos - Expedientes - papelería -Tiquetes y viáticos - Inventario - Tarjeta de Acceso	3
9	Agente de mesa - Nivel 1	Mercurio	-Creación usuarios - Cambio de Clave - Reactivación - Desactivación	3
10	Agente de mesa - Nivel 1	Sistemas de Información	- Bitbucket - ERP - Moodle - DARUMA - Plan View - Plexi - Prueba electrónica - EXA - Proyectos especiales - Prisma - Power Bi - Intranet	3

Información Pública

11	Agente de mesa - Nivel 1	Infraestructura	- Falla en la Red - AWS - OCI - Servidores - CRM	3
12	Agente de mesa - Nivel 1	Financiera	- Constancias de Ejecución Financiera	3
13	Agente de mesa - Nivel 1	Otros	- Monitoreo de URLs de la entidad - Creación de Listas de Distribución - Creación de Grupos en SharePoint - Apoyo en soporte de máquinas virtuales - Configuración Doble factor de autenticación - Apoyo en la administración de usuarios en el sistema de información ERP	3
14	Especialista - Nivel 2	Gestion en Nuve AWS y OCI	Despliegues de Aplicaciones Plexi, Prisma y Resultados 2.0 en Ambientes de: - Pruebas - Preproducción - Producción en aplicaciones	3
15	Especialista - Nivel 2	Administración ARANDA	- Gestión de Servicios - Gestión de Usuarios y Grupos - Gestión de CMDB - Configuración de Reportes - Configuración de Indicadores	3
16	Especialista - Nivel 2	Sistema de Control de Accesos	Tarjetas de Acceso: - Activación y creación de tarjetas de acceso - Actualización de permisos Sistema Biométrico Áreas restringidas: - Activación y creación de huellas de acceso data center. - Activación y creación de huellas de acceso banco de ítem. - Actualización de permisos	3
17	Especialista - Nivel 2	Soporte y Mantenimiento: - Requerimientos - Incidentes	- Gestión de Requerimientos Infraestructura - Gestión de Incidentes Infraestructura	3
18	Especialista - Nivel 2	Servidores físicos y virtuales	- Diseño y operación - Apoyo en el soporte y monitoreo en la Infraestructura Existente - Apoyo en la seguridad de la infraestructura - Monitoreo y Configuración del hardware y software - Apoyo en la administración de Servidores Físicos y virtuales - Configuración y pruebas de Componentes de Hardware - Configuración de Servicios y Aplicaciones	3

Información Pública

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá 601 514 4370
www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

			- Operación y Mantenimiento - Monitoreo del Rendimiento de los Servidores - Gestión de Actualizaciones y Parches - Resolución de Problemas y Soporte Técnico - Apoyo en la gestión de Copias de Seguridad y Recuperación de Desastres	
19	Especialista - Nivel 2	Active Directory	Arquitectura Directorio Activo: - Implementación - Mantenimiento - Diseño de políticas Configuración e Implementación: -Servicios masivos - Sitios y servicios - Objetos Soporte y Mantenimiento: - Establecimiento de procedimientos de respaldo y recuperación - Monitoreo continuo del rendimiento y la seguridad de Active Directory	3
20	Especialista - Nivel 2	Tenant Microsoft 365	- Configuración y administración del Tenant - Suscripción y licencias - Dominios, nombres de usuario y cuentas - Seguridad y cumplimiento - Implementación y administración de Aplicaciones - Exchange Online (correo electrónico) - Defender (portal de seguridad) - Pureview (protección datos y usuarios) - SharePoint Online - Microsoft Teams - Microsoft Office (aplicaciones de escritorio y en la nube)	3
21	Especialista - Nivel 2	Soporte y Mantenimiento: - Requerimientos - Incidentes	- Gestión de Requerimientos Seguridad - Gestión de Incidentes Seguridad	3
22	Coordinador de Proyecto	Supervisar y coordinar Nivel I	- Administración y Gestión de cuentas de usuario - Mantenimiento y Gestión de Equipos de Cómputo - Administración Impresoras - Gestión y control de Software no autorizado - Apoyo en la validación de conectividad, redes y cableado	1

Información Pública

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá 601 514 4370
www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

23	Coordinador de Proyecto	Supervisar y coordinar escalamientos Nivel II	- Servidores físicos y virtuales - Active Directory - Tenant Microsoft 365 - Administración ARANDA - Sistema de Control de Accesos - Gestion en Nuve AWS y OCI	1
24	Coordinador de Proyecto	Actividades Cliente	- Reuniones - Capacitaciones - Solicitudes - Acompañamientos - Seguimiento a Indicadores - Apoyo Comité de Cambios	1
25	Coordinador de Proyecto	Informes	- Gestión - Ejecución - Comité Operativo - Backlog	1
26	Coordinador de Proyecto	Facturación	- Cumplimiento ANS - Estado del Servicio - Inventario - Anexos - Radicación y seguimiento	1

Actividades Extras

ÍTEM	SOPORTE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANT. RECURSOS
1	Agente de mesa - Nivel 1	Soporte en sitio para las pruebas SABER 11	Brindar soporte y asistencia en la aplicación de todos los exámenes ofertados por el ICFES, Soporte en sitio y/o remoto para los diferentes servicios que presta el Nivel 1 de la Mesa de Servicio. SABER PRO Y TYT	3
2	Agente de mesa - Nivel 1	Soporte en sitio para las pruebas SABER 11	Brindar soporte y asistencia en la aplicación de todos los exámenes ofertados por el ICFES, Soporte en sitio y/o remoto para los diferentes servicios que presta el Nivel 1 de la Mesa de Servicio. SABER PRO Y TYT	3
3	Agente de mesa - Nivel 1	Soporte en sitio para las pruebas SABER 11	Brindar soporte y asistencia en la aplicación de todos los exámenes ofertados por el ICFES, Soporte en sitio y/o remoto para los diferentes servicios que presta el Nivel 1 de la Mesa de Servicio. Pruebas del Exterior	3
4	Agente de mesa - Nivel 1	Soporte en sitio para las pruebas SABER 11	Brindar soporte y asistencia en la aplicación de todos los exámenes ofertados por el ICFES, Soporte en sitio y/o remoto para los diferentes servicios que presta el Nivel 1 de la Mesa de Servicio. Pruebas del Exterior	3

5	Agente de mesa - Nivel 1	Soporte en sitio para las pruebas SABER 11	Brindar soporte y asistencia en la aplicación de todos los exámenes ofertados por el ICFES, Soporte en sitio y/o remoto para los diferentes servicios que presta el Nivel 1 de la Mesa de Servicio. Pruebas CSJ	3
6	Agente de mesa - Nivel 1	Soporte en sitio para las pruebas SABER 11	Brindar soporte y asistencia en la aplicación de todos los exámenes ofertados por el ICFES, Soporte en sitio y/o remoto para los diferentes servicios que presta el Nivel 1 de la Mesa de Servicio. Pruebas CSJ	3
7	Especialista - Nivel 2	Soporte en sitio para las pruebas SABER 11	Brindar soporte y asistencia en la aplicación de todos los exámenes ofertados por el ICFES, Soporte en sitio y/o remoto para los diferentes servicios que presta el Nivel 2 de la Mesa de Servicio. SABER PRO Y TYT	2
8	Especialista - Nivel 2	Soporte en sitio para las pruebas SABER 11	Brindar soporte y asistencia en la aplicación de todos los exámenes ofertados por el ICFES, Soporte en sitio y/o remoto para los diferentes servicios que presta el Nivel 2 de la Mesa de Servicio. SABER PRO Y TYT	2
9	Agente de mesa - Nivel 1	Atención de Incidentes Nivel 1	Dar solución a los incidentes que se presenten en horario no hábil	3
10	Especialista - Nivel 2	Despliegues	Realizar los despliegues necesarios para la migración a la nube de las aplicaciones Misionales y No Misionales productivas de la entidad. Dentro de las más importantes se tienen: - Prisma SSO - Prisma Citacion - Prisma Inscricion - Prisma Resultados - Plexi	1
11	Especialista - Nivel 2	Seguridad	Apoyar y monitorear la gestión de seguridad y vulnerabilidad de las diferentes alertas e incidentes de la Entidad.	1
12	Especialista - Nivel 2	Estabilización	Apoyo en la estabilización de la infraestructura de las aplicaciones Misionales y No Misionales en los ambientes de pruebas, preproducción y producciónde la entidad.	1
13	Especialista - Nivel 2	Atención de Incidentes Nivel 2	Dar solución a los incidentes que se presenten en horario no hábil	2
14	Especialista - Nivel 2	Otras actividades	Brindar soporte en sitio y remoto para ejecutar las diferentes actividades programadas dentro de las ventanas de mantenimiento, acompañamiento y apoyos, con el fin de mantener la disponibilidad de los diferentes servicios Misionales y no Misionales de la entidad a nivel de	2

Información Pública

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá 601 514 4370
www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

			infraestructura en la nube (Oracle, Azure, AWS y On-Pemise).	
15	Agente de mesa - Nivel 1	Otras actividades	Brindar soporte y asistencia en sitio y presencial en temas de: - Gestión de cuentas de usuario - Mantenimiento y Gestión de Equipos de Cómputo - Revisión y visto bueno para equipos a dar de baja - Apoyo en la validación de conectividad, redes y cableado	3
16	Coordinador de Proyecto	Coordinación actividades	Coordinar con el cliente las actividades del equipo de trabajo (Nivel 1 y Nivel 2) de acuerdo a las necesidades de los horarios no hábiles	1

8. ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO

Rotación máxima

Información Pública

El Proveedor debe garantizar que la rotación de los perfiles contratados asignados sea inferior a los niveles que establece este ANS 1 rotación = 1 cambio del perfil contratado inicialmente asignado.

Rotación máxima permitida:

1 rotación por cada dos (2) recursos.

Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional, de acuerdo con la unidad de facturación que haya escogido 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.

Modalidad compensación:

2 rotaciones en dos (2) meses:

25 horas / 3 días adicionales ó Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.

Resolución de tickets Nivel 1 (C):

Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 en el periodo (C)

Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá 601 514 4370
www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

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.

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.

Resolución de tickets Nivel 2 (C)

Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 2 en el periodo (C)

Número de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2.

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.

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.

Porcentaje de satisfacción en la calidad del servicio prestado a usuario final

Información Pública

Resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción del servicio al usuario final

Numero de encuestas con el nivel de aprobación exigido / Total de encuestas aplicadas en el periodo.

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.

Modalidad compensación Nivel requerido 80%:

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.

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

Periodicidad: Mensual o la acordada entre la Entidad y el Proveedor.

Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá 601 514 4370
www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.

Modalidad compensación Nivel requerido 100%:

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.

9. PRODUCTOS E INFORMES

Los informes que se deben presentar y sustentar son:

- Gestión
- Ejecución
- Impresión
- Envío de correos masivos
- Inventario de Equipos
- Estado del servicio
- Los que se requieran por parte de contratante.



Información Pública

DIEGO MAURICIO SALAS
Subdirector de Información – DTI
Supervisor de aspectos técnicos y tecnológicos

ACCIÓN	RESPONSABLE	ROL/CARGO	CORREO	FIRMA
Revisó	Henedy Johana Taborda	Contratista Subdirección Información	hjtabordam@icfes.gov.co	

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 16. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá **601 514 4370**
www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol