

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

ANEXO No. 2

PERFILES DEL RECURSO HUMANO

1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

1.1. Gerente de Proyecto

El servicio de mesa de ayuda deberá contar con un Gerente de proyecto, quien tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- Será el conducto en los temas administrativos y operativos entre la RNEC y el contratista.
- Coordinará los aspectos técnicos, operativos y administrativos para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales asegurando la correcta ejecución del proyecto.
- Entregará informes de actividades conforme lo solicite la supervisión del contrato y medición de los niveles de servicio y operación.
- El horario de prestación de servicio tendrá una disponibilidad del 100% para este proyecto.
- Revisar con la RNEC la ejecución del proyecto en reuniones de seguimiento, identificando los Planes de Acción y de Mejoramiento necesarios para la buena marcha de este.
- Asegurar oportunidad y efectividad en las respuestas a los requerimientos de la RNEC.
- Mantener informado a la RNEC del avance del proyecto.
- Identificar y administrar los riesgos del servicio durante las diferentes etapas del proyecto.
- Administrar el recurso humano.
- Definir y acordar conjuntamente con la RNEC los esquemas de comunicación, reportes y escalamientos.
- Seguir las normas, estándares y buenas prácticas aplicables.
- Velar por la confidencialidad y buen uso de la información a fin de cumplir con las obligaciones contractuales.

Perfil del cargo:

- Ingeniero de sistemas o ingeniero electrónico o Ingeniero Eléctrico o ingeniero de telecomunicaciones o afines con especialización en áreas administrativas o de

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

gerencia proyectos; o Administradores Informáticos con especialización en Áreas de Ingeniería de Sistemas, Electrónica o Comunicaciones o Certificación en PMP.

- Experiencia mínima de 3 años como gerente, director o jefe de proyectos de prestación de servicios en el área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Certificación ITIL v3 o superior, expedidas por centros autorizados
- Experiencia en manejo de personal.

El Gerente de Proyecto, deberá realizar sus actividades desde la sede CAN de la RNEC.

Se deberá contemplar el personal necesario para que apoye al Gerente de Proyectos de la Mesa de Servicio, en ocasión al cumplimiento de las siguientes funciones:

- Mantener y controlar la documentación correspondiente al sistema de gestión de calidad, asegurando el resguardo de la información, el control de cambios, control de versiones e integración de todos los documentos externos.
- Efectuar de manera sistemática y programada el control y seguimiento de los procesos, procedimientos a actividades realizadas.
- Asegurar la calidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en lo que a las tecnologías de la información y las comunicaciones se refiere, en la definición de los entregables correspondientes a las especificaciones y obligaciones.
- Gestionar y controlar formatos de informes, actas, comunicados, oficios, entre otros y sus versiones.
- Llevar control y seguimiento de ANS de servicio.
- Proponer planes de mejora en la operación de las líneas de servicio de la Mesa de Ayuda.

2. ESTRUCTURA DE OPERACIÓN Y SERVICIOS

2.1. Líder Técnico De Operación TI

El servicio de mesa de ayuda contará con un líder de operación TI, quien deberá realizar las siguientes actividades:

- Dar respuestas y atención de consultas técnicas al cliente.
- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en lo que a las tecnologías de la información y las comunicaciones se refiere.
- Apoyar a la coordinación del proyecto ante incidentes de la operación de la infraestructura, mediante un plan de respuesta a incidentes, con el fin de atender rápidamente este tipo de eventualidades.
- Generar base documental sobre la resolución de incidentes en la operación.
- Preparar y administrar los planes y cronogramas de tareas e identificar prioridades técnicas.
- Coordinar las actividades del equipo de trabajo para lograr la adecuada y oportuna implementación de los diferentes componentes del sistema.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- Asistir a reuniones con el usuario y participar en la elaboración de manuales de usuario.
- Supervisar la implementación del componente de infraestructura tecnológica para el cliente.
- Garantizar el funcionamiento del centro de datos de la Entidad y su mantenimiento para responder a las necesidades relacionadas con la operación tecnológica.
- Liderar la redacción de documentos de análisis a partir de la información recolectada por los sistemas de información de la Entidad.
- Proponer y validar metodologías de investigación que soporten la elaboración de documentos publicables a partir de la información de los sistemas de información del cliente y otros levantamientos.
- Analizar los informes, documentación y reportes inherentes al proyecto con la finalidad de evaluar la evolución del proyecto.
- Deberá contar con disponibilidad 7x24x365, con el fin de atender las solicitudes, incidentes y requerimientos presentados en la operación.

Perfil del Cargo

- Ingeniero de sistemas o ingeniero electrónico o ingeniero de telecomunicaciones y afines con especialización en áreas de TI o Gerencia de Proyecto
- Experiencia mínima de 2 años como coordinador, jefe o líder de operaciones en proyectos de prestación servicios en el área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Experiencia certificada de mínimo 2 años en manejo de personal.
- Certificación ITIL (Information Technology Infrastructure Library), expedida por centros autorizados.

2.2. Líder de Seguridad y Redes

El servicio de mesa de ayuda contará con un líder de seguridad informática, quien deberá realizar las siguientes actividades:

- Establecer e implementar políticas relacionadas con la seguridad.
- Dar respuestas y atención de consultas técnicas al cliente.
- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en lo que a las tecnologías de la información y las comunicaciones se refiere.
- Apoyar a la coordinación del proyecto ante incidentes de seguridad mediante un plan de respuesta a incidentes, con el fin de atender rápidamente este tipo de eventualidades.
- Generar base documental sobre la resolución de incidentes de seguridad.
- Promover la creación y actualización de las políticas de seguridad informática, debido al comportamiento cambiante de la tecnología que trae consigo nuevos riesgos y amenazas.
- Supervisar el cumplimiento normativo, garantizar la privacidad de los datos.
- Administrar al equipo de respuesta ante Incidentes de seguridad informática del proyecto.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- Desarrollo de procedimientos de seguridad detallados que fortalezcan la política de seguridad informática del cliente.
- Ejecutar los análisis de vulnerabilidades que solicite el cliente y generar los informes de gestión correspondientes.
- atender y responder inmediatamente las notificaciones de sospecha de un incidente de seguridad o de incidentes reales.
- revisión de problemas de seguridad de la información existentes y de aquellos que se consideran potenciales.
- Monitorear las violaciones de seguridad y aplicar acciones correctivas para asegurar que se provea la seguridad adecuada.
- Revisar y evaluar periódicamente la política de seguridad y sugerir a la gerencia los cambios necesarios
- Probar la arquitectura de seguridad para evaluar la fortaleza de la seguridad y para detectar las posibles amenazas.
- Mantener actualizadas las políticas, estándares, procedimientos y toda la documentación necesaria para el cumplimiento de la política de seguridad de la información.
- Preparar y administrar los planes y cronogramas de tareas e identificar prioridades técnicas.
- Coordinar las actividades del equipo de trabajo para lograr la adecuada y oportuna implementación de los diferentes componentes del sistema.
- Verificar la calidad de los entregables del proyecto.
- Asistir a reuniones con el usuario y participar en la elaboración de manuales de usuario.
- Supervisar la implementación del componente de infraestructura tecnológica para el cliente.
- Garantizar el funcionamiento del centro de datos de la Entidad y su mantenimiento para responder a las necesidades relacionadas con la operación tecnológica.
- Liderar la redacción de documentos de análisis a partir de la información recolectada por los sistemas de información de la Entidad.
- Proponer y validar metodologías de investigación que soporten la elaboración de documentos publicables a partir de la información de los sistemas de información del cliente y otros levantamientos.
- Trabajar apoyando y guiando a los desarrolladores y arquitectos de soluciones para asegurar el código y la arquitectura lógica contra posibles ataques y brechas de seguridad.
- Analizar los informes, documentación y reportes inherentes al proyecto con la finalidad de evaluar la evolución del proyecto.
- Deberá contar con disponibilidad 7x24x365, con el fin de atender las solicitudes, incidentes y requerimientos presentados en la operación.

Perfil del Cargo

- Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Telemática, Informática, Electrónica o Telecomunicaciones, con especialización seguridad de la información o alguna de las siguientes certificaciones, “Certified Ethical Hacker (CEH)”, “Gerente Certificado

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

de Seguridad de la Información (CISM)”, “Profesional Certificado de Sistemas de Información de Seguridad (CISSP)” o similar.

- Mínimo 2 años de experiencia certificada como líder de seguridad de la información.
- Experiencia en herramientas de filtrado de contenido y de correo.
- Experiencia certificada de mínimo 2 años en manejo de personal.
- Certificación ITIL v3.

2.3. Líder De Mesa De Ayuda

El servicio de mesa de ayuda deberá contar con un Líder de Mesa de Ayuda con el fin de controlar las actividades diarias para la correcta prestación y operación del servicio. El líder deberá realizar las siguientes actividades:

- Realizar seguimiento a todos los incidentes y requerimientos reportados a la Mesa de Ayuda hasta garantizar su solución y cierre.
- Dar respuestas y atención de consultas técnicas al cliente.
- Velar por el adecuado registro, documentación y cierre de los incidentes y requerimientos registrados.
- Apoyar los escalamientos del personal de la Mesa de Ayuda hacia aliados y/o proveedores.
- Acudir a las reuniones que cite la RNEC o el Gerente de Proyectos de la Mesa de Ayuda.
- Coordinar los programas de capacitación de los integrantes del equipo de acuerdo con sus funciones.
- Gestionar y llevar métricas de cumplimiento y registro de las diferentes actividades que realiza el personal de la Mesa de Ayuda.
- Garantizar que el personal de la Mesa de Ayuda siempre este en sitio en los horarios contemplados y ejerciendo las actividades propias del alcance contractual, con el fin de garantizar la correcta atención de requerimientos e incidentes en el menor tiempo posible y con la mejor calidad.
- Gestionar ante el Contratista y/o proveedores, los correspondientes informes de operación, fallas e incidencias que la RNEC solicite.
- Gestionar los informes mensuales de operación, en los cuales se contempla disponibilidad de canales de comunicación, de servidores y de toda la plataforma de seguridad e infraestructura informática dentro del alcance contractual.
- Generar informes de estadísticas de gestión de la Mesa de Ayuda.
- Realizar seguimiento a las solicitudes de traslado de canales de comunicación que la RNEC solicite, para validar que estos se ejecuten dentro de los tiempos pactados.
- Gestionar al interior de los grupos centralizados del Contratista, los requerimientos de servicio que se presenten en la operación del día a día, con el fin de garantizar y optimizar los tiempos de respuesta de la operación.
- Gestionar ante la RNEC los permisos de acceso del personal, que por necesidades de la operación se requiere ingresar en horarios diferentes a los habituales.

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- En caso de fallas de la plataforma, realizar seguimiento constante con el fin de que estas sean solucionadas en el menor tiempo posible y ser el único punto de retroalimentación hacia la RNEC y en caso de ser necesario realizar los correspondientes escalamientos internos y realizar acompañamiento hasta que la solución sea definitiva.
- Gestionar los requerimientos del Contratista hacia la RNEC.
- Proponer planes de mejora en la operación de la Mesa de Ayuda, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y atención de requerimientos.

Perfil del Cargo

- Título de Ingeniero Electrónico, Sistemas o Telecomunicaciones con mínimo dos (2) años de experiencia en la gestión y soporte de infraestructura y tecnologías TIC.
- Experiencia en Gerencia de Proyectos.
- Manejo de personal.
- Certificación en ITIL v3 o superior.
- Experiencia en administración de redes.
- Experiencia en operación de Service Desk.

El Líder de Mesa de Ayuda deberá realizar sus actividades desde la sede CAN de la Registraduría Nacional del Estado Civil, de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm. en la sede central de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

2.4. Consultor Líder

Se deberá contar con un (1) profesional enfocado en consultoría, quien deberá realizar las siguientes actividades:

- Mantener y controlar la documentación correspondiente al sistema de gestión de calidad, asegurando el resguardo de la información, el control de cambios, control de versiones e integración de todos los documentos externos, referentes a la operación de la Mesa de Ayuda.
- Efectuar de manera sistemática y programada el control y seguimiento de los procesos, procedimientos a actividades realizadas.
- Asegurar la calidad en la definición de los entregables correspondientes a las especificaciones y obligaciones
- Coordinar y realizar seguimiento a las gestiones ITIL.
- Velar por la confidencialidad y buen uso de la información a fin de cumplir con las obligaciones contractuales.
- Acompañamiento a los procesos del Gerente de proyectos.
- Acompañamiento a reuniones para gestionar la documentación de estas (actas, informes, comunicados, etc.) relacionadas con la dirección de proyectos.
- Gestionar y controlar formatos de informes, actas, comunicados, oficios, entre otros y sus versiones.

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- Estructurar junto con la Entidad el repositorio de entrega de la documentación emanada por el proyecto y controlar los cambios, modificaciones, adiciones o eliminaciones del mismo.
- Llevar control y seguimiento de ANS de servicio.
- Estructurar e integrar los informes operativos, según sea el caso relacionado con la Dirección de proyectos, y apoyar a las líneas de servicios en los lineamientos y políticas de manejo de información e informes operativos.
- Asegurar, en conjunto con los líderes de las líneas de servicio, la calidad de los entregables, basados en las definiciones primarias que se realicen con la Entidad.

Perfil del Cargo

- Ingeniero de sistemas o ingeniero electrónico o ingeniero de telecomunicaciones y afines con especialización en áreas de redes, telecomunicaciones, Gerencia de Proyectos o Gestión de Calidad.
- Experiencia mínima de 2 años como coordinador, gerente, director, jefe o líder de calidad en proyectos de prestación de servicios en el área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Certificación en Service Manager en ITIL Create, Deliver and Support V4 y/o ITIL High Velocity IT v4 y/o ITIL Direct Plan and Improve

2.5. Soporte Primer Nivel

Para el soporte técnico de Primer Nivel (Nivel 1), la Mesa de Servicio deberá contar en sitio (Avenida Calle 26 # 51-50 en Bogotá) con mínimo el siguiente personal:

- Tres (3) agentes de soporte técnico en sitio.
- Doce (12) agentes para soporte técnico remoto y atención telefónica.
- Cinco (5) agentes de soporte técnico y monitoreo de servicios que deberán cubrir un horario 7x24 por turnos.

A través del soporte técnico “Nivel 1”, que canalizará todos los requerimientos e incidentes que reporten los usuarios telefónicamente, por correo electrónico.

NOTA: De común acuerdo entre las partes, se podrá definir la sede de atención de los agentes de primer nivel.

Actividades mínimas a realizar

- Recibir y registrar los requerimientos y/o incidentes que reporten los usuarios internos de la RNEC.
- Dar respuestas y atención de consultas técnicas al cliente.
- Brindar soporte y/o ayudar con la instalación y configuración de sistemas informáticos, si y solo si, es solicitado por el supervisor del contrato.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- Realizar escalamientos al Nivel 2 de Soporte Especializado cuando sea requerido.
- Realizar descartes y/o soluciones de Nivel 1, en fallas de conectividad LAN y WAN, para ello se realizarán verificaciones sobre las herramientas de monitoreo, y se realizarán pruebas de ping, tracert y demás comandos de networking básicos, que permitan diagnosticar la falla y/o brindar soporte en sitio, realizar el escalamiento adecuado al siguiente nivel de soporte (Nivel 2), en caso de ser necesario.
- Realizar descartes y/o soluciones de Nivel 1, en fallas con el cliente de correo Outlook y/o OWA; para ello se podrán realizar conexiones de forma remota a los equipos de los usuarios, con el fin de verificar las configuraciones básicas, que permitan diagnosticar la falla y/o brindar soporte en sitio, realizar el escalamiento adecuado al siguiente nivel de soporte, en caso de ser necesario.
- Realizar descartes y/o soluciones de Nivel 1, en fallas de navegación a internet; para ello se podrán realizar conexiones de forma remota a los equipos de los usuarios y/o brindar soporte en sitio en caso de ser necesario.
- Realizar descartes y/o soluciones de Nivel 1 y 2, en fallas de equipos administrativos a nivel desconcentrado; para ello se podrán realizar conexiones de forma remota a los equipos, siempre y cuando sea autorizado por el usuario final, con el fin de brindar el soporte técnico que sea necesario.

Perfil del Cargo

- Título de Tecnólogo o estudiante de sexto semestre en Ingeniería, en las áreas de Sistemas, Telemática, Informática, Electrónica o Telecomunicaciones.
- Mínimo 1 año de experiencia certificada en soporte técnico relacionada con las actividades a realizar.
- Certificación ITIL v3 o superior.

2.6. Soporte segundo nivel:

El servicio de mesa de ayuda deberá contar con soporte técnico tipo Nivel 2 e incluir personal especializado en la atención de servicios de soporte técnico en conectividad WAN, desarrollo orientado a Web, servicios de administración y soporte de infraestructura informática.

El personal ofertado en Nivel 1 debe ser excluyente del ofertado en el Nivel 2. deberá dar respuestas y atención de consultas técnicas al cliente.

Actividades generales:

- **Monitoreo, Revisión y Detección de eventos**

Una vez notificado el evento, se iniciará el proceso de revisión, donde se determinará la certeza de la alarma, su naturaleza y posibles causas de modo que se inicie el proceso de recuperación. La información se documentará y clasificará en Bitácora.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- **Restauración del servicio**

Una vez determinada la falla, se validará con el proveedor la solución planteada y el impacto que esta tendrá sobre la operación, validada la actividad y con el visto bueno de RNEC, se procederá a las tareas que sean pertinentes según sea el caso para normalizar la operación, según sea el caso se realizará el seguimiento riguroso y la validación de la eficacia de los procedimientos, para normalizar el servicio.

- **Estadísticas y Análisis**

Con base en los datos colectados y en la frecuencia de los mismos se generarán informes estadísticos basados en el análisis de la información entregada por las herramientas de control, esto con el fin de realizar la planeación de enlaces y servicios de comunicaciones para mejorar el desempeño de la plataforma de telecomunicaciones.

- **Disponibilidad de Especialistas**

El personal Nivel 2, deberá contar con disponibilidad 7x24, con el fin de atender los incidentes que se presenten.

A continuación, se detallan los grupos de atención que debe cubrir la mesa de ayuda:

2.6.1. Conectividad WAN

Se deberá ofertar dos (2) especialistas en horario de 8:00am a 6:00pm en días hábiles. Los especialistas de conectividad WAN, deberán gestionar y monitorear la red WAN de la RNEC las 24 horas, buscado minimizar los tiempos de indisponibilidad de la misma anticipando problemas y generando planes de mejora e informes de disponibilidad.

Este grupo de especialistas deberá garantizar la disponibilidad de la plataforma de telecomunicaciones de la RNEC las 24 horas del día 7 días a la semana.

Actividades mínimas a realizar:

- Monitoreo y supervisión permanente de las condiciones de funcionamiento de los equipos y enlaces de comunicaciones.
- Medición de tendencias de tráfico y desempeño de la red para prever escalamiento de anchos de banda, optimización de tiempos de respuesta y demás aspectos técnicos relevantes propios del desempeño de la red WAN con el fin de garantizar los niveles de servicio solicitados.
- Atención, diagnóstico y gestión de la corrección de fallas de nivel 1 y 2 de la red WAN.
- Revisión, análisis y gestión sobre los reportes de alarmas y log de eventos generados por los sistemas de administración de los equipos de la red de datos.
- Generación de reportes y estadísticas del desempeño de los equipos de la red WAN a nivel de alarmas, fallas, niveles de utilización y disponibilidad de los enlaces de telecomunicaciones.
- Realizar gestión y definición de problemas con proveedores de servicio.
- Supervisar el tráfico sobre los enlaces y capacidad de reconocimiento de problemas.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- Generación de informes mensuales de gestión y operación de la RNEC, informes de disponibilidad de canales, servidores y de appliances incluidos en el contrato.
- Atender y dar respuestas a consultas técnicas del cliente.
- Acompañamiento y soporte a la implementación y operación de IPV6.

Perfil del Cargo

- Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Telemática, Informática, Electrónica, o Telecomunicaciones.
- Mínimo 2 años de experiencia certificada como Ingeniero de Red (Networking).
- Certificación CCNA.
- Certificación ITIL v3.

2.6.2. Servidores y Aplicaciones Microsoft

Se deberá ofertar un grupo conformado mínimo por (1) un especialista con el perfil adecuado para dar soporte a la plataforma de la RNEC en los servidores que se relacionan en este punto.

Actividades mínimas a realizar:

- Implementar, configurar, mantener, monitorizar, documentar y asegurar el correcto funcionamiento de un sistema informático, o algún aspecto de éste.
- Atender y dar respuestas a consultas técnicas del cliente.
- Garantizar el tiempo de actividad (uptime), rendimiento, uso de recursos y la seguridad de los servidores que administra de forma dinámica
- Administrar las tareas, incluido en los sistemas operativos Microsoft Windows que proporciona información sobre los procesos y aplicaciones que el computador está ejecutando, la actividad de red, los usuarios y los servicios de sistema.
- Ejecución de aprovisionamientos o modificaciones estándar de Sistemas Operativos Microsoft y Aplicaciones Microsoft.
- Configuración de FTP, File server, directorio activo o plataformas Microsoft
- Ejecución de planes de remediación y actividades relacionadas a los planes de trabajo o de administración determinados.
- Implementar, configurar, mantener, monitorear, documentar y asegurar el correcto funcionamiento de los servidores
- Administrar los servidores tanto en ambientes físicos como virtuales
- Recomendar e implementar los cambios necesarios a los servicios de infraestructura para su óptimo funcionamiento
- Actualización y mantenimiento de los elementos y las versiones de los servidores, bases de datos, correo electrónico, servicios web.
- Administración de Plataformas Microsoft tales como SQL Server, Windows Server, Active Directory, Sharepoint entre otros.

Perfil del Cargo

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- Profesional Especializado en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, o Telecomunicaciones.
- Certificado en Sistemas Operativos Windows 2012 server en adelante.
- Mínimo 2 años de experiencia certificada en administración de Windows Server, Exchange Server, Directorio Activo.
- Experiencia laboral mínima de 3 años relacionada con lo solicitado en el perfil.

2.6.3. Servidores y Aplicaciones LINUX

Se deberá ofertar un grupo conformado mínimo por (2) dos especialistas con el perfil adecuado para dar soporte a la plataforma de la RNEC en los servidores que se relacionan en este punto.

Actividades mínimas a realizar:

- Implementar, configurar, mantener, monitorizar, documentar y asegurar el correcto funcionamiento de un sistema informático, o algún aspecto de éste.
- Atender y dar respuestas a consultas técnicas del cliente.
- Garantizar el tiempo de actividad (uptime), rendimiento, uso de recursos y la seguridad de los servidores que administra de forma dinámica
- Ejecución de aprovisionamientos o modificaciones estándar de Sistemas Operativos LINUX y Aplicaciones relacionadas con la plataforma.
- Configuración de servicios de red y de sistema operativo.
- Ejecución de planes de remediación y actividades relacionadas a los planes de trabajo o de administración determinados.
- Implementar, configurar, mantener, monitorear, documentar y asegurar el correcto funcionamiento de los servidores
- Administrar los servidores tanto en ambientes físicos como virtuales.
- Recomendar e implementar los cambios necesarios a los servicios de infraestructura para su óptimo funcionamiento
- Actualización y mantenimiento de los elementos y las versiones de los servidores, bases de datos, correo electrónico, servicios web.
- Administración de Plataformas LINUX con software base APACHE, PHP, JAVA, MySQL.

Perfil del Cargo

- Profesional Especializado en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, o Telecomunicaciones.
- Preferiblemente certificado en Sistemas Operativos Linux Red Hat 7 y/o CENTOS 6 en adelante.
- Mínimo 2 años de experiencia certificada en administración de sistemas LINUX.
- Experiencia laboral mínima de 3 años relacionada con lo solicitado en el perfil.

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

2.6.4. Seguridad y Redes de Comunicación (LAN)

Se deberá ofertar un grupo conformado por dos (2) especialistas con el perfil para dar soporte a la plataforma de la RNEC, en la plataforma de seguridad informática y plataforma LAN relacionados en este punto.

Actividades mínimas a realizar:

- Implementar, configurar, mantener, monitorizar, documentar y asegurar el correcto funcionamiento de la red de comunicaciones (LAN), o algún aspecto de éste
- Mantener optimizado la red de ordenadores
- Instalar, configurar y administrar los elementos de una red.
- Atender y dar respuestas a consultas técnicas del cliente.
- Mantener la información de cuentas de usuarios segura.
- Es el encargado de la interacción que tenga la red con el exterior.
- Mantener segura la red ya sea a nivel de hardware o a nivel de software.
- Brindar el correcto mantenimiento a la parte física de la red y en caso de reparación informar del problema inmediatamente.
- Estar pendiente de los posibles fallos dentro de la red y si se presenta alguna solucionarlo de manera eficaz y rápida
- Establecer las mayores medidas de seguridad para así mantener la información contenida en los servidores lo más protegida posible utilizando los métodos más avanzados para el propósito
- Deberá tomar las precauciones necesarias para evitar el intrusismo o hacking
- Establecer los protocolos necesarios que aseguren que los paquetes enviados a través de la red local (LAN) no sean interceptados por intrusos.
- Planear, implementar y mantener la red
- Instalar y configurar dispositivos de interconexión de redes
- Administrar, gestionar, operar, monitorear, actualizar, controlar y realizar mantenimiento a toda la plataforma de seguridad informática (firewall de nueva generación, proxy, WAF, firewall de bases de datos, antispam en la nube, DDOS en la nube y demás descritos en la ficha técnica).
- Implementar políticas de seguridad para la red.
- Mensualmente, deberá pasar informes de seguridad de la red de la Entidad, a la supervisión del contrato
- Acompañamiento y soporte a la implementación y operación de IPV6.

Perfil del cargo:

- Ingeniería electrónica o Ingeniería de sistemas o Ingeniería de telecomunicaciones o ingeniería de redes y afines.
- Certificación CCNA.
- Certificación vigente del fabricante de los productos ofertados (Firewall perimetral y firewall de aplicaciones) y certificación ISO 27001:2013 o superior en cualquier nivel expedidas por centros autorizados.

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- Experiencia mínima de 3 años en actividades relacionadas con: seguridad informática, administración o gestión de incidentes de seguridad de la información, gestión de políticas de seguridad, administración de plataformas de seguridad tipo firewall de nueva generación, firewall de aplicaciones, firewall de bases de datos, Sistemas de proyección de ataques de denegación de servicio distribuido (DDOS), y antisпам.
- La experiencia específica de los dos especialistas de seguridad Informática debe cubrir la experiencia mínima requerida en el total de las plataformas mencionadas.

2.6.5. Administrador de Soluciones de Seguridad

Se deberá ofertar dos (2) recurso con el perfil para la administración de los equipos y soluciones de seguridad con las que cuenta la Entidad, incluyendo las soluciones WAF, AntiDDos y en general los productos de seguridad perimetral y EndPoint.

Actividades mínimas para realizar:

- Analizar los informes, documentación y reportes inherentes al proyecto con la finalidad de evaluar la evolución del proyecto en el ámbito de Seguridad Informática.
- Implementar políticas relacionadas con la seguridad.
- Administrar la infraestructura de seguridad.
- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en lo que a las tecnologías de la información y las comunicaciones se refiere.
- Apoyar a la coordinación del proyecto ante incidentes de seguridad mediante un plan de respuesta a incidentes, con el fin de atender rápidamente este tipo de eventualidades.
- Supervisar el cumplimiento normativo, garantizar la privacidad de los datos.
- Ejecutar los análisis de vulnerabilidades que solicite el cliente y generar los informes de gestión correspondientes.
- Atender y responder inmediatamente las notificaciones de sospecha de un incidente de seguridad o de incidentes reales.
- revisión de problemas de seguridad de la información existentes y de aquellos que se consideran potenciales.
- Monitorear las violaciones de seguridad y aplicar acciones correctivas para asegurar que se provea la seguridad adecuada.
- Revisar y evaluar periódicamente la política de seguridad y sugerir a la gerencia los cambios necesarios
- Probar la arquitectura de seguridad para evaluar la fortaleza de la seguridad y para detectar las posibles amenazas.
- Mantener actualizadas las plataformas de seguridad de acuerdo con las políticas, estándares, procedimientos y toda la documentación necesaria para el cumplimiento de la política de seguridad de la información.
- Asistir a reuniones con el usuario en caso de ser requerido y realizar aportes a nivel técnico de cara a la infraestructura actual.
- Liderar la redacción de documentos de análisis a partir de la información recolectada por los sistemas de información de la Entidad.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- Trabajar apoyando y guiando a los desarrolladores y arquitectos de soluciones para asegurar el código y la arquitectura lógica contra posibles ataques y brechas de seguridad.
- Administrar, gestionar, operar, monitorear, actualizar, controlar y realizar mantenimiento a toda la plataforma de seguridad informática (firewall de nueva generación, proxy, WAF, firewall de bases de datos, antispam en la nube, DDOS en la nube y demás descritos en la ficha técnica).

Perfil del cargo

- Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Telemática, Informática, Electrónica, Telecomunicaciones o afines, con especialización seguridad de la información o informática o en su defecto con alguna de las siguientes certificaciones, “Certified Ethical Hacker (CEH)”, “Gerente Certificado de Seguridad de la Información (CISM)”, “Profesional Certificado de Sistemas de Información de Seguridad (CISSP)”, Lead Auditor ISO 27001 o similar.
- Mínimo 3 años de experiencia certificada en campo de seguridad de la información. Experiencia en manejo de plataformas Fortinet, certificado NSE4, deseable NSE6 con experiencia en la configuración de plataformas de DDoS y WAF deseable Fortinet.
- Certificaciones o cursos de dispositivos de Seguridad perimetral (Firewall, WAF, DDoS, ATP o Similares).
- Tarjeta Profesional o su equivalente tratándose de extranjeros con mínimo 4 años de experiencia

2.6.6. Gestor de Procesos ITIL

Se deberá contar con un (1) profesional que apoye la integración transversal de la gestión de procesos ITIL, a las líneas de operación y soporte, quienes se incorporarán al equipo del Consultor líder.

Funciones:

- Responsable de la gestión, seguimiento y control a los procesos ITIL de Incidentes, Requerimientos, problemas y Cambios, aplicando las mejores prácticas de ITIL, para la integración de los lineamientos, procesos y procedimientos implementados por la Entidad, soportados en las herramientas de gestión ITSM y monitoreo de los servicios provistos, garantizando su funcionamiento en la operación global de los servicios.
- Asegurar las actividades que permitan documentar, evaluar, y controlar los procesos a su cargo, gestionando las medidas correctivas y acciones de mejora, para asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS.
- Planificar y coordinar todas las actividades de evaluación de los procesos ITIL a su cargo, brindando apoyo a las partes involucradas en la operación, gestión y

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

mejoramiento de los procesos, en específico a los propietarios de los procesos de los servicios de TI.

- Apoyar las actividades operacionales, para restablecer los servicios lo antes posible en el momento de una afectación.
- Trabajar en conjunto con los administradores, especialistas, para proporcionar la capacidad de buscar problemas similares conocidos o repetitivos, con el objetivo de minimizar los tiempos de respuesta en la solución de los mismos.
- Interactuar con los diferentes roles de la operación y soporte para formalizar los planes de comunicación, matrices de escalamiento de los procesos a su cargo y demás procesos que hagan parte de la operación y soporte de los servicios de TI.
- Monitorear y controlar el cumplimiento de los procesos, procedimientos y Acuerdos de Niveles de Servicio.
- Gestión proactiva, que permita identificar problemas potenciales antes de que éstos se manifiesten o provoquen una seria degradación de la calidad del servicio.
- Garantizar la adecuada documentación en los procesos y procedimientos a su cargo.

Perfil del cargo:

- Título Profesional en: Ingeniería de sistemas, telecomunicaciones, electrónica, informática, industrial, administración o carreras afines
- Certificado en ITIL Fundamentos V3 y/o superior
- Deseable Certificación intermedia en alguna de las siguientes especialidades: OSA, PPO, RCV o SOA.
- Experiencia mínima de dos (2) años como gestor, coordinador, analista, interventor o responsable de las actividades relacionadas con los procesos ITIL de, Incidentes, Requerimientos y Problemas, en proyectos de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones - TIC.
- Conocimientos intermedios en el manejo y operación de herramienta de gestión de tickets ITSM y en herramientas de monitoreo de gestión de los servicios de TI.
- Conocimientos sólidos en la generación, estructuración y análisis de informes y reportes de gestión de los servicios de TI.

2.6.7. Gestor de Calidad

Se deberá ofertar un (1) especialista que tendrá la responsabilidad de dirigir, coordinar y controlar todas las actividades necesarias para la implementación, el mantenimiento y mejora continua de los procesos asociados al proyecto, basados en la metodología ITIL.

Perfil Profesional:

- Ingeniero en sistemas, electrónica, o telecomunicaciones.
- Certificación ITIL V3 o superior.
- Experiencia en sistemas de gestión de calidad de servicio de mínimo dos años.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

2.6.8. Administrador de aplicaciones WEB

Se deberá ofertar dos (2) profesionales, quienes serán responsables de dar soporte especializado a la plataforma de la ENTIDAD que se tiene para diferentes aplicaciones Web, con servicios apache, php, IIS, entre otros, y de bases de datos MySQL y SQL Server.

Sus responsabilidades incluyen:

- Sugerir y optimizar la arquitectura de los diferentes sistemas de información web.
- investigar y sugerir planes para la implementación de nuevas técnicas web.
- Participar en la planificación del crecimiento futuro y estrategias de los sitios web de la ENTIDAD.

Perfil profesional:

- Ingeniero de sistemas, electrónico o de telecomunicaciones.
- Experiencia avanzada de XHTML, HTMLS, HTML Dinámico, PHP, CSS3, JavaScript
- Conocimientos en software seguro (OWASP).
- Con experiencia en el manejo de sitios web para organizaciones de mediano y gran tamaño.
- Experiencia en configuración de servidores web (Apache, IIS Tomcat, etc.)
- Conocimiento en ActionScript, ASPX, .NET y la interacción de estos con los principales navegadores.
- Experiencia laboral mínima de 2 años relacionada con lo solicitado en el perfil.

2.6.9. Administradores DBA

Dos (2) especialistas responsables de dar soporte especializado a la plataforma de la ENTIDAD a diferentes servicios de bases de datos como, MySQL, SQL Server y Oracle.

Sus responsabilidades incluyen:

- Sugerir y optimizar la arquitectura de las bases de datos MySQL, SQL Server y Oracle, que se acuerden entre las dos partes.
- Investigar y sugerir planes para la implementación para optimizar los motores y bases de datos requeridos por la ENTIDAD.
- Participar en la planificación del crecimiento futuro y estrategias de las bases de la ENTIDAD.

Perfil profesional:

- Ingeniero de sistemas, electrónico o de telecomunicaciones.
- Experiencia en bases de datos SQL Server, MySQL y Oracle
- Experiencia laboral mínima de 2 años relacionada con lo solicitado en el perfil.

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

2.6.10. Administrador SharePoint

Un (1) recurso con el perfil para administrar la plataforma de Share Point. Las funciones para este perfil son como mínimo las siguientes:

- Instalación y/o administración de SharePoint 2016
- Administración y configuración de Sharepoint Online.
- Configuración de Servicios y Aplicaciones en Windows y SharePoint
- Configuración y administración de Servidores
- Configuración y administración de Usuarios, Grupos y permisos
- Configuración de Sitios y Sub-Sitios
- Diagnóstico, depuración y resolución de errores y problemas
- Desarrollo básico en .NET integrado a SharePoint
- Realización, Restauración y Administración de copias de seguridad
- Análisis de rendimiento y puesta a punto de la granja de SharePoint compuesta por dos servidores
- Soporte a usuarios finales
- Las demás que le sean asignadas en relación con SharePoint de común acuerdo entre el contratista y la RNEC.

Perfil profesional:

- Profesional en Ingeniería de sistemas o Tecnólogo en sistemas o afín, con certificación Microsoft vigente en SharePoint 2013 o superior.
- Experiencia certificada de mínima de 2 años en administración de Windows Server 2012 R2 o superior, administración de Internet Information Services 8.5.
- Experiencia certificada de mínimo de 2 años en administración de Microsoft SharePoint 2013 o superior, en manejo de granjas de SharePoint y en desarrollo en .NET integrado a SharePoint y Experiencia en SQL Server.

2.6.11. Especialista De Servidores y Directorio Activo

Se deberá contar con dos (2) profesionales quienes tendrán la función principal de administrar y gestionar la infraestructura y servicios de DHCP Y DNS.

Funciones:

Administración de la plataforma de servidores físicos y virtuales atendiendo los incidentes y requerimientos del grupo de servidores , velar, gestionar y asegurar que los tiempos de respuesta cumplan con los acuerdo de niveles de servicio contratados para todo lo relacionado con el soporte del área de servidores, gestionar escalamientos con terceros y velar el cumplimiento de los mismos.

Perfil:

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- Formación profesional en Ingeniería de Sistemas, informática, electrónica o telecomunicaciones, o afines acreditar experiencia mínima de 48 meses.
- Acreditar 24 meses de experiencia profesional en administración de plataformas Windows y Linux, servicios de DA, DHCP, DNS, File server, SFTP, FTPS.
- Acreditar certificado VCP (VMWARE Certified Professional), y/o 12 meses de experiencia en instalación y administración de sistemas VMWARE 6.0 o superior
- Mínimo 24 meses de experiencia en Administración de Sistemas Operativos Microsoft Windows Server 2012 o superior.
- Al menos un profesional debe contar con certificación vigente AZ-104 y AZ-900 de Microsoft.
- Al menos un profesional debe acreditar experiencia mínima de 24 meses en administración de Directorio Activo.
- Deseable experiencia en entornos de virtualización HyperV, Vmware y Simplivity.

2.6.12. Especialista De Almacenamiento Y Respaldo

Se deberá contar con un (1) profesional que asegure las funcionalidades propias de almacenamiento, respaldo y recuperación de los backups de la Entidad.

Funciones:

- Administrar el Almacenamiento SAN (EVA 4400, 3PAR 7400, Primera c650) y NAS (Storeeasy 1650) con el que cuenta la RNEC y el nuevo software y hardware de Almacenamiento que adquiriera la RNEC durante el desarrollo del contrato.
- Aplicar los conceptos de la norma ISO27001 relacionados al servicio de respaldos, así como las mejores prácticas en gestión de TI (ITIL).
- Responsable de Definir, implementar y operar las diferentes tecnologías del Almacenamiento y Respaldo del Datacenter, teniendo como premisa que los clientes podrán acceder a sus servicios e información en forma ágil, segura, confiable y con altos niveles de disponibilidad.
- Adicionalmente es el responsable de definir y mantener los criterios tecnológicos y procedimentales para todas las implementaciones de soluciones tecnológicas que determine la supervisión del contrato.
- Es el experto que articula las necesidades de Almacenamiento y Respaldo del cliente, con los productos y las arquitecturas tecnologías adecuadas en cuanto funcionalidad, disponibilidades requeridas, de tal manera que se garantice la satisfacción del producto.
- Desarrollar un plan de capacidad como mínimo una vez al año, donde se evalúe el planteamiento de la suficiencia de la infraestructura de Almacenamiento de propiedad de la RNEC, así como la pertinencia de realizar nuevas adquisiciones o mejoras.
- Apoyar a la Gerencia de Informática en la generación de conocimiento relacionada con el servicio, para su uso y registro en la base de datos de conocimientos de TI de la RNEC, así como en la generación de propuestas sobre mejoras en el procedimiento de copias de respaldo o acciones que repercutan en la mejora de este servicio.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- Deberá realizar pruebas aleatorias de la integridad de los respaldos y hacer pruebas de restauración sobre ambientes de pruebas controlados para validar la efectividad de los respaldos.

Perfil:

- Formación profesional en Ingeniería de Sistemas, informática, electrónica o telecomunicaciones, o afines acreditar experiencia mínima de 48 meses.
- Mínimo 3 años de experiencia en administración de soluciones de backup y almacenamiento.
- Conocimientos y experiencia en implementación, administración y operación de sistemas y redes de almacenamiento y Respaldo.
- Conocimientos en veeam backup, Tripar hp, Primera hp.

2.6.13. Analista Soporte Lan / Wlan

Se deberá contar con un (1) profesional que complemente el equipo de soporte debido al crecimiento de servicios de WIFI.

Funciones:

- Responsable de la implementación, configuración, monitoreo de la red de comunicaciones LAN y Wifi, asegurando su correcto funcionamiento y disponibilidad de los servicios.
- Definir y mantener los criterios tecnológicos y procedimentales para todas las implementaciones de redes de comunicaciones, estructurando documentación de la infraestructura a cargo, basados en la mejores prácticas y lineamientos o requerimientos.
- Soportar tecnológicamente todos los elementos de la red para la operación, dando gestión y solución a incidentes y problemas de alta complejidad, dentro de los acuerdos de niveles de servicio pactados.
- Establecer planes de trabajo, que garanticen el mejoramiento continuo de los servicios

Perfil:

- Tecnico, Tecnólogo o estudiante de mínimo octavo semestre en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, o Telecomunicaciones.
- Conocimientos CCNA.
- Conocimientos en WIFI.
- Experiencia en operación de redes Wifi y LAN
- Experiencia laboral mínima de 2 años relacionada con lo solicitado en el perfil.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

2.6.14. Especialista Servicios Nube

Se deberá contar con (1) un profesional para la implementación, administración y gestión de servicios que puedan ser migrados a la NUBE.

Funciones:

- Garantizar el debido funcionamiento, operación, gestión y soporte de los servicios de Office 365
- Administrar y gestionar la plataforma y servicios asociados al servicio de correo electrónico tanto en la Nube como On-Premise.
- Realizar el debido backup de buzones de acuerdo con los lineamientos o requerimientos de la Entidad.
- Gestionar y/o responder los requerimientos e incidentes que involucren el servicio de Office 365 y correo electrónico.
- Informar de forma pertinente cualquier incidencia o evento importante que afecte la plataforma de correo de Office 365 y/o cualquiera de sus servicios asociados, dependientes o derivados.
- Responsable de la planeación, diseño, implementación, administración, operación y soporte de la estructura de computación en la NUBE, relacionada con la infraestructura de servidores, plataformas, aplicaciones, soluciones de almacenamiento, conectividad y software, en función del modelo de NUBE, público, privado o híbrido.

Perfil:

- Profesional en Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Telemática, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática o afines.
- Mínimo tres (3) años de experiencia en proyectos como administrador de office 365 y/o servicios en nube microsoft.
- Experiencia y conocimientos en el diseño, implementación, puesta en marcha, administración, operación y soporte de infraestructura de servidores, plataformas, aplicaciones, soluciones de almacenamiento, conectividad y software, relacionados con las soluciones de NUBE en proyectos de tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC.
- Certificación Vigente en Microsoft Certified Solutions MCSA para Office 365: Administering Office 365
- Deseables conocimientos avanzados en Azure y/o AWS.

2.6.15. Gestor de Correo Electrónico

Se deberá contar con un gestor para la implementación, administración y gestión de los servicios de correo electrónico onpremise y en nube.

Funciones:

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- Garantizar el debido funcionamiento, operación, gestión y soporte de los servicios de Office 365 y Exchange Onpremise.
- Administrar y gestionar la plataforma y servicios asociados al servicio de correo electrónico tanto en la Nube como On-Premise.
- Realizar el debido backup de buzones de acuerdo con los lineamientos o requerimientos de la Entidad.
- Gestionar y/o responder los requerimientos e incidentes que involucren el servicio de Office 365 y correo electrónico tanto en nube como on-premise.
- Informar de forma pertinente cualquier incidencia o evento importante que afecte la plataforma de correo de Office 365 y/o cualquiera de sus servicios asociados, dependientes o derivados.

Perfil:

- Profesional en Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Telemática, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática o afines.
- Mínimo dos (2) años de experiencia en proyectos como administrador de office 365 y/o servicios en gestor de office 365 y correo on-premise.
- Experiencia y conocimientos en el diseño, implementación, puesta en marcha, administración, operación y soporte de infraestructura de servidores, plataformas, aplicaciones, soluciones de almacenamiento, conectividad y software, relacionados con las soluciones de NUBE en proyectos de tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC.

2.6.16. Especialista en Administración de Plataformas de Seguridad Microsoft

Se deberá contar con un profesional que administre la plataforma de seguridad microsoft con la que cuenta la Entidad.

Funciones:

- Administración de la plataforma de seguridad microsoft con la que cuenta la Entidad.
- Monitorear y mitigar ciberamenazas mediante las siguientes tecnologías, Microsoft Defender for Cloud y Microsoft 365 Defender, Identity Protection
- Detecciones de riesgos
- Proponer acciones de mejora frente a la seguridad de la plataforma Microsoft con la que cuenta la Entidad.
- Apoyar al equipo de Especialista en Nube y Correo Electronico.

Perfil

- Profesional en Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Telemática, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática o afines.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- Certificación Microsoft SC200.
- Experiencia en al menos dos (2) años en administración y soporte en herramientas de seguridad Microsoft, tales como Microsoft Defender for Endpoint, Microsoft Defender for Identity, System Center Configuration Manager (SCCM), Microsoft Intune, Azure information protection.
- Conocimiento de productos de seguridad en Azure (suite Office 365 M365). Programación en Python/Bash/Powershell para automatizaciones y generación de controles.

2.6.17. Administrador de Centro de Computo

Se deberá contar con un profesional que administre y gestione lo referente al centro de cómputo del 5° piso de la Entidad:

Funciones:

- Monitorear permanente las condiciones ambientales y eléctricas del centro de cómputo
- Tomar acciones inmediatas ante la presencia de un evento que atente contra la seguridad física, condiciones ambientales o eléctricas del centro de cómputo que ponga en riesgos los equipo que se encuentran en el centro de cómputo.
- Revisión periódica de tableros eléctricos regulados y no regulados del centro de cómputo.
- Ajuste de cables y circuitos eléctricos, nivelación de cargas eléctricas cuando se requieran.
- Cambios (mano de obra) de circuitos eléctricos, acometidas eléctricas, tomas, breaker, DPS, fusibles u otros elementos de los tableros eléctricos o acometidas de los centros de cómputo cuando por requieran.
- Ingreso y conexión de rack nuevos cuando se requiera.
- Inspección, ajuste del sistema de tierras, aterrizaje de racks y equipos del centro de cómputo.
- Conexión de equipos de cómputo o comunicaciones propiedad de la RNEC o acompañamiento a proveedores para el ingreso de equipos nuevos cuando se requiera.
- Interconexión (cross connection) de fibras y cables UPS.
- Garantizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos que se encuentran en el centro de cómputo (transformador de aislamiento, aires acondicionados, sistemas contra-incendios, tableros eléctricos, CCTV. Control de acceso y UPS que soporta el centro de cómputo)
- Identificación de servidores, equipos de cómputo y comunicaciones, así como su marquillado con nombre, dirección IP y placa de inventario, marquillado de patch panel y patch cord.
- Manejo de inventario de los todos los equipos de cómputo, comunicaciones y demás equipo que se encuentran dentro de los centros de cómputo.

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- Elaboración y actualización de diagramas de red, diagramas de interconexión de equipos y diagramas unifilares
- Administración de permisos de ingreso de personal (asignación de usuarios) al centro de cómputo de Dirección General.
- Elaboración y manejo de bitácoras de registros de los centros de cómputos y centros de cableado de la sede de Dirección General.
- Elaboración de un informe mensual de gestión de centro de cómputo

Perfil:

- Ingeniero de sistemas o Ingeniero electrónico o Ingeniero de telecomunicaciones y afines.
- Certificación ITIL Fundamentos V3 o superior.
- Experiencia mínima de 3 años en administración y operación de Datacenter Tier 2 o superior de acuerdo con el standar EIA/TIA 942

2.6.18. Especialista de Operación de TI

El servicio de mesa de ayuda contará con un especialista de operación, quien deberá realizar las siguientes actividades:

- Dar respuestas y atención de consultas técnicas al cliente.
- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en lo que a las tecnologías de la información y las comunicaciones se refiere.
- Apoyar a la coordinación del proyecto ante incidentes de la operación de la infraestructura, mediante un plan de respuesta a incidentes, con el fin de atender rápidamente este tipo de eventualidades.
- Generar base documental sobre la resolución de incidentes en la operación.
- Preparar y administrar los planes y cronogramas de tareas e identificar prioridades técnicas.
- Coordinar las actividades del equipo de trabajo para lograr la adecuada y oportuna implementación de los diferentes componentes del sistema.
- Asistir a reuniones con el usuario y participar en la elaboración de manuales de usuario.
- Supervisar la implementación del componente de infraestructura tecnológica para el cliente.
- Acompañar la redacción de documentos de análisis a partir de la información recolectada por los sistemas de información de la Entidad.
- Proponer y validar metodologías de investigación que soporten la elaboración de documentos publicables a partir de la información de los sistemas de información del cliente y otros levantamientos.
- Analizar los informes, documentación y reportes inherentes al proyecto con la finalidad de evaluar la evolución del proyecto.

Perfil del Cargo

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIFT06
	FORMATO	PLANTILLA DE COMPONENTE TÉCNICO	VERSIÓN	2

Aprobado: 18/03/2024

- Ingeniero de sistemas o ingeniero electrónico o ingeniero de telecomunicaciones y afines con especialización en áreas de redes, telecomunicaciones o Gerencia de Proyecto o Certificación en Metodologías Ágiles.
- Experiencia mínima de 2 años como especialista, coordinador, gerente, director, jefe o líder de operaciones en proyectos de prestación servicios en el área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Experiencia certificada de mínimo 2 años en manejo de personal.
- Certificación ITIL Foundation V3 o superior.

Eduardo Emilio Calderón Narvaez

Grupo Administración e Infraestructura Tecnológica

Juan Pablo Lopez Sanguino

Grupo Administración e Infraestructura Tecnológica