

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

ANEXO TECNICO N. 4

MESA DE AYUDA Fase II

Contenido

1. OBJETIVO GENERAL	3
1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
2. ALCANCE DEL SERVICIO	3
3. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	4
4. OBLIGACIONES.....	4
4.1. ALCANCE DEL SOPORTE MESA DE AYUDA REMOTO Y PRESENCIAL	6
4.2. ALCANCE DEL SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO	8
5. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
6. OBLIGACIONES SOPORTE DE PRIMER NIVEL	9
7. PERFILES Y ROLES DEL PERSONAL TECNICO DE MESA DE AYUDA	10
8. LINEA BASE DE RECURSOS TECNOLOGICOS	17
9. MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS.....	17
10. REGISTRO DE CASOS	18
11. BOLSA DE REPUESTOS Y SERVICIOS (BOLSA DE DINERO).....	18
12. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS):.....	19
13. REMUNERACION MINIMA DEL PERSONAL DE SOPORTE	19

1. OBJETIVO GENERAL

Disponer de un servicio en sitio de mesa de ayuda y servicios conexos para atender las solicitudes de incidencias o problemas de los servicios de TI, dentro del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Proveer y operar el Servicio de Mesa de Ayuda.
- Prestar el servicio centralizado de Mesa de Ayuda bajo procesos ITIL.
- Realizar la gestión del servicio de Mesa de Ayuda con los procesos: Catálogo de Servicios, Solicitudes, Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Controles de Cambio, Reportes y Transferencia de conocimiento.
- Gestión de la configuración (incluyendo la gestión de la CMDB y la integración con los procesos)
- Realizar el mantenimiento correctivo a los recursos de hardware, software, redes de datos, red WLAN, plataforma de comunicaciones Unificadas y la gestión de una bolsa de repuestos.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

Proveer y operar el servicio de Mesa de Ayuda como punto único de contacto para recibir todas las solicitudes de los funcionarios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio sobre los servicios informáticos descritos en el presente documento y sus Anexos, brindando atención de primer nivel sobre aquellos incidentes, cambios, problemas y/o requerimientos solucionables por los especialistas en la Mesa de Servicio, realizando seguimiento y monitoreo a la efectividad de las soluciones dadas y a llevando a cabo el escalamiento a un nivel superior de conocimiento, enmarcados en los acuerdos de los niveles de servicio (ANS) establecidos.

El proveedor en su Centro de Gestión (Anexo No. 3 ítem 8) encargado del monitoreo de alertas, debe hacer reporte al primer nivel de cualquier tipo de incidente que se presente en las plataformas administradas. Las herramientas de Monitoreo usadas deben enviar notificaciones a la Mesa de servicio de acuerdo con su nivel de criticidad y la información contenida en la alerta debe permitir generar acciones proactivas. Así mismo, deberá Garantizar la gestión y el monitoreo de la Infraestructura desde el primer día de la operación.

El proveedor deberá realizar una revisión del estado de madurez de implementación de ITIL en su última versión, entre los meses tres y seis de operación del servicio y entregar al MVCT el informe con las acciones de mejora que serán implementadas durante la prestación del servicio.

Sin perjuicio de las demás obligaciones inherentes al objeto, el alcance de la solución propuesta deberá utilizar la plataforma de gestión de tickets Aranda, de la cual el MVCT (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio) entregará 10 licencias de uso concurrente para

atención de soporte en sitio. El proveedor debe ser partner del fabricante de la herramienta ITSM con que cuenta el MVCT en su nivel más alto.

La herramienta Aranda dispone de las siguientes capacidades:

Aranda Service Desk: Gestión de Incidentes, Gestión de problemas, Gestión de cambios, Gestión de Tareas, Alarmas, Encuestas de percepción, Base de datos de conocimiento

Aranda Device Manager: Gestión de dispositivos, control de inventario de hardware y software, gestión de licenciamiento y gestión de actualizaciones y despliegue de aplicaciones.

Aranda CMDB (Configuration Management Database): Control de elementos de configuración, inventario de activos tecnológicos y hoja de vida de sistemas de información, software y hardware. El MVCT tiene habilitadas las capacidades de CMDB en esta herramienta por lo tanto el proveedor debe brindar apoyo en actividades operativas de configuración en componentes de la línea base para garantizar la entrega de información a esta base de datos de configuraciones. Esta herramienta de igual forma se usará para el registro y documentación del proceso de control de cambios, el cual deberá seguir el proveedor por lineamiento del MVCT o dado el caso ajustarlo de común acuerdo con sugerencias basadas en mejores prácticas.

Aranda Query Manager: Herramienta de Consulta y tableros de control de los productos de Aranda.

3. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El servicio se prestará en la ciudad de Bogotá en las sedes del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, con la siguiente distribución de puestos de trabajo por sede:

Colseguros=500

Botica = 300

Fragua = 20

Palma = 100

Así mismo existe personal flotante entre sedes y personal en trabajo remoto, por tal razón, la distribución de personal en sitio será acordada entre el proveedor y el Ministerio de Vivienda, a fin de garantizar los ANS. Igualmente, el proveedor deberá incluir la infraestructura, equipos y herramientas que requiera para la prestación del servicio. El MVCT Proporcionará los puestos de trabajo necesarios en cada una de las sedes, estos puestos de trabajo incluyen escritorio, punto de red, extensión y silla.

4. OBLIGACIONES

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

Prestar el servicio centralizado de mesa de ayuda, desde un punto único de contacto donde el usuario (funcionario o Contratista) focalice las solicitudes de servicios que requieran los colaboradores del Ministerio de Vivienda, brindando atención telefónica y soporte en sitio sobre aquellos incidentes y requerimientos solucionables por el servicio de nivel uno de la Mesa de ayuda

La Mesa de Ayuda deberá integrar todos los niveles de atención contemplados en la atención de requerimientos e incidentes de todos los servicios contratados, la cual deberá presentar el modelo de operación que incluya la operación desde el Nivel 1, hasta los niveles de infraestructura y aplicaciones. El MVCT entregará el catálogo de servicios actual, el cual podrá ajustarse de común acuerdo con el proveedor.

El proveedor deberá implementar a través de las herramientas que dispone el MVCT el despliegue de actualizaciones de sistemas operativos, bases de datos, software base y parches de seguridad de aplicaciones, con su plan de actualización respectivos, previo análisis de riesgos de aplicación del respectivo parche.

El Proveedor de Servicio deberá implementar un modelo de servicio garantizando la estructura para la gestión y atención a las solicitudes de los usuarios que consumen los servicios tecnológicos de Minvivienda, con sus correspondientes niveles de escalamiento a las líneas de servicio.

Atender TODOS los incidentes y requerimientos que ingresen desde los diferentes canales de comunicación: Línea Telefónica, Aranda, Correo Electrónico y/o chat de TEAMS, garantizando la atención y la solución de los requerimientos del servicio.

Dar soporte en sitio que garanticen la gestión, análisis, documentación y solución de todos los incidentes y requerimientos tecnológicos para el soporte de primer nivel en: equipos de cómputo ofimáticos, servicios de impresión, redes LAN y WLAN (Wifi local), servicios de IP PABX, aplicaciones misionales, estratégicas, de soporte a los procesos y otras que se adquieran durante la vigencia del contrato solicitados por los funcionarios de la entidad en relación con los servicios de TI, basándose en las buenas prácticas ITIL.

Para la prestación del servicio, el equipo mínimo de Ingenieros y Técnicos conformado por:

- Seis (6) Técnicos de Soporte
- Dos (2) Líderes de Mesa de Ayuda
- Dos (2) Ingenieros Especialistas
- Un (1) Líder de Servicio TI
- Un (1) Analista de Servicio
- Un (1) Analista de Procesos ITIL a demanda
- Un (1) Ingeniero ITSM a demanda

Otras Obligaciones:

- Dotar a su personal de las facilidades tecnológicas asociadas a la Gestión de Servicios a su cargo, compuestas entre otros por: computadores, diademas, teléfonos móviles con plan de datos, herramientas y demás recursos idóneos, necesarios para realizar eficientemente su labor.
- El personal deberá portar en un lugar visible el carné de contratista y portar vestimenta que lo diferencie de los demás colaboradores del Ministerio, como por ejemplo un chaleco o similar.
- La Mesa de Ayuda deberá confirmar con el usuario la solución efectiva de las solicitudes.

- La Mesa de Ayuda deberá garantizar el Soporte de Primer Nivel atención telefónica y en sitio para todos los casos reportados realizando la Atención y Solución cuando está a su alcance.
- Aceptar, cumplir y ajustar sus procedimientos operativos a las políticas de seguridad de la información que sean requeridas por Minvivienda.
- Garantizar que todas las solicitudes que se deban escalar a un Nivel de Soporte superior tengan la documentación mínima necesaria para poder atenderlos sin pérdida de tiempo. A continuación, se indica la documentación mínima necesaria:
 - Descripción del soporte realizado por la Nivel 1 indicando las pruebas solicitadas y resultados obtenidos.
 - Imágenes de errores ocurridos en los aplicativos o en las computadoras.
 - Adjuntar el correo enviado por el usuario.
 - Para aplicativos describir el paso a paso donde se presenta el error.
 - Otro que sea de utilidad para la solución oportuna.
- Realizar el seguimiento al ciclo de vida de todos los casos registrados en la herramienta de Gestión de Servicio, así como el cumplimiento de los ANS de dichos servicios establecidos con los grupos resolutores.
- Actualizar el portafolio de servicios en la herramienta Aranda, de acuerdo con las necesidades de Minvivienda.
- Inicio del proceso de garantía de equipos de cómputo.
- Escalamiento y gestión con Minvivienda y proveedores de las solicitudes que requieren escalamiento, en base a la matriz de escalamiento definida entre Minvivienda y el proveedor.
- Garantizar que la atención de las solicitudes realizada por sus funcionarios se haga con base a las mejores prácticas recomendadas en ITIL.
- Deberá integrarse con la Mesa de Nivel 2 (Operación de los servicios del Centro de Datos), con el fin de garantizar que todas las solicitudes, atendidas por los Niveles 1, 2 y 3 sean debidamente documentadas, describiendo cómo se le dio solución.

4.1. ALCANCE DEL SOPORTE MESA DE AYUDA REMOTO Y PRESENCIAL

Las actividades mínimas que debe ejecutar el personal de soporte remoto y presencial por parte del proveedor son:

- Gestionar y solucionar los tickets que le son asignados de acuerdo con los ANS establecidos, y según las mejores prácticas de ITIL.
- Realizar desplazamiento al sitio, documentando la información en el ticket, dando soluciones oportunas de acuerdo con los niveles de servicio establecidos. Para tal fin cada soporte en sitio deberá contar con las herramientas necesarias para la operación normal entre ellas: teléfono móvil, kit de herramientas la cual debe contener los elementos necesarios para operar en cumplimiento a las labores del servicio.
- Realizar actividades de instalación, configuración y alistamiento de los elementos relacionados en la línea base.

- Dar soporte de primer nivel de LAN referente a los centros de cableado y puestos de trabajo. El personal de soporte en sitio deberá tener conocimientos básicos en red LAN y disponer de las herramientas de trabajo como: (pinzas de compresión, generador de tonos, destornilladores, ponchadoras, etc.).
- Dar soporte de primer nivel en aplicaciones de la Entidad (Todos los Sistemas de información implementados y en producción). para lo cual se brindará la respectiva capacitación para la atención de los requerimientos de primer nivel en cuanto a aplicaciones y sistemas de información se refiere. El soporte en sitio y soporte remoto debe realizar los cierres de tickets.
- El personal de soporte deberá participar activamente en tareas masivas de acuerdo a cronograma acordado y capacidad el recurso y en aquellas que se derivan por la gestión de cambios en la Entidad.
- Los requerimientos tipo IMAC (Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios) están catalogados como cambios estándar dentro de las mejores prácticas de ITIL en la Dirección de Tecnologías de la Información, involucran, como su nombre lo indica, nuevas instalaciones, movimientos, adiciones, cambios y remociones, realizados en sitio como parte de un soporte. Estos soportes se realizan de manera programada y el plan de trabajo es definido en conjunto con la Entidad, siempre y cuando sean superiores a diez (10) en un día. Las Instalaciones y Movimientos tendrán un trato especial y se realizará programación para su ejecución previa aprobación del Ministerio
- Garantizar que el personal asignado a la mesa de Ayuda brindará solución telefónica a los casos reportados por los usuarios si es posible la solución remota de estos, de lo contrario se desplazará personal técnico a los puestos de trabajo.
- Todas las solicitudes de servicio deben ser registradas en la herramienta de gestión Aranda.
- Realizar escalamiento a las diferentes líneas de servicio.
- Seguimiento a los casos escalados en el primer nivel, segundo nivel de soporte y casos escalados a fabricantes o terceros, para lo cual la entidad suministrará el estado de los contratos de soporte y mantenimiento que se tienen actualmente, así como, la matriz de escalamiento para la atención de cada una de las líneas de servicio, cuando los casos se escalan a terceros se suspende la medición de ANS.
- Mantener la confidencialidad de la información propiedad Minvivienda a que tenga acceso en el marco de ejecución del contrato, así mismo cuando termine el contrato deberá entregar al Ministerio de Vivienda. toda la información que este solicite garantizando que la misma es propiedad del Ministerio de Vivienda. EL PROPONENTE se compromete a no divulgar la información obtenida Minvivienda, durante la ejecución del contrato a terceras personas.
- Identificación del Personal del proveedor: TODO el personal del proveedor deberá portar el carné con foto en un lugar visible que lo identifique como empleado del proveedor y para el personal de soporte remoto y en sitio como mínimo una prenda de identificación puede ser (Chaleco o camisa definido por la Entidad) que contenga el logo o marquilla con el nombre Institucional de la Entidad, en aprobación a la supervisión del contrato, para facilitar la adaptación y reconocimiento por parte de los Colaboradores (funcionarios y contratistas); estas prendas deben estar siempre en buen estado.

4.2. ALCANCE DEL SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO

Las siguientes son las actividades que demarcan la gestión del equipo de ingenieros especialistas y el líder de servicio en la prestación de los servicios en el soporte técnico especializado del equipamiento Informático, propiedad Minvivienda, para lo cual se establece el siguiente alcance donde el proveedor debe garantizar:

- Asegurar el cumplimiento de los ANS acordados con el Ministerio de Vivienda en la atención de los incidentes y requerimientos de las aplicaciones administradas por el proveedor.
- Realizar seguimiento a los casos de atención prioritaria de las aplicaciones administradas por el proveedor.
- Realizar Contacto o Soporte a través de Fabricante de las aplicaciones administradas por el proveedor.
- Coordinar la correcta operación de la mesa de ayuda en todos sus niveles durante la ejecución del contrato.
- Compilar las encuestas e informes de satisfacción del servicio realizados por los supervisores de Mesa de Ayuda, para conocer la percepción del servicio en cuanto a la atención y solución de los tickets gestionados.
- Presentar los informes de gestión que el supervisor de contrato considere entregar para la gestión del contrato de la mesa de ayuda incluyendo el soporte de los especialistas de segundo nivel de servicio.
- Asistir a las reuniones de seguimiento que se coordinen con la supervisión del Contrato.
- Apoyar activamente a los recursos de soporte en sitio y agentes remotos en la operación de la mesa de ayuda.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos contractuales, soportados mediante entregables.
- Tramitar todo movimiento de activos tecnológicos de Minvivienda en apoyo de la Oficina TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación).
- Implementar las automatizaciones que se requieran a través de las herramientas que esté incluidas en el licenciamiento que tiene la Entidad como Aranda y office365, así como el soporte a los desarrollos que se tengan implementados.
- Elaboración de tableros de PowerBI relacionados con los servicios de Soporte de Mesa de Ayuda.

5. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de la Mesa de Ayuda debe estar disponible en la siguiente franja de horario:

- Lunes a viernes de 7:00 AM. a 7:00 PM. – Agentes de Mesa disponibles vía línea telefónica de Mesa de Ayuda y/o en el chat de TEAMS.
- Lunes a viernes de 8:00 A.M a 5:00 PM – 2 Lideres de Mesa, Líder ITIL, 2 Ingenieros Especialistas y el Líder de Servicio en las instalaciones del MVCT.

- Lunes a viernes de 7:00 AM. a 7:00 PM. – 6 Técnicos en esquema de turnos en las Instalaciones del MVCT.

Nota: Los horarios de 8 a 5 tienen una hora de descanso.

No obstante, esta disponibilidad debe contar con flexibilidad para atender eventos no programados o actividades extraordinarias en horarios diferentes a los estipulados anteriormente. Cuando se requiera realizar actividades con un horario diferente al mencionado se programarán con un día de anterioridad (en casos de urgencia con dos (2) horas de anticipación), para acordar con el Líder Técnico de Servicio, la logística y demás actividades para su desarrollo.

6. OBLIGACIONES SOPORTE DE PRIMER NIVEL

El soporte de primer nivel estará en contacto directo con el usuario y solucionará las incidencias, basado en un protocolo, bases de datos de consulta y otras ayudas para el soporte.

Este es el nivel de asistencia inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente. Su principal función, es reunir información de los usuarios y determinar la prioridad de la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema. Debe contar con una base de conocimiento, un protocolo de atención y un procedimiento claramente definido, en el cual se puedan atender la mayor cantidad de incidentes, basados en los casos conocidos que son de mayor ocurrencia de MINVIVIENDA.

Las siguientes son las actividades demarcadas para el soporte en sitio y soporte remoto en la prestación de los servicios técnico funcional del equipamiento Informáticos propiedad de MINVIVIENDA, para lo cual se establecen las obligaciones donde el proveedor debe garantizar:

1. Alinearse al Marco de Gobierno TI establecido por MVCT basado en COBIT para la gestión de las tecnologías de la información.
2. Atender de manera remota y presencial el servicio de soporte técnico de primer nivel en la infraestructura de equipos ofimáticos basados en los lineamientos de buenas prácticas de ITIL.
3. Registrar TODAS las solicitudes de servicios llámense incidentes, requerimientos o solicitudes de cambio, en la Herramienta de gestión Aranda.
4. Dar soporte de primer nivel de servicio para:
 - a. El servicio de comunicaciones (Extensiones de IP PABX, comunicaciones unificadas o extensiones de TEAMS)
 - b. Servicios de Impresión.
 - c. Equipos de cómputo a nivel de sistema operativo y ofimático.
 - d. Conectividad WLAN y LAN, configuración de entorno de red en los PC, pruebas de conectividad en los puestos de trabajo de los usuarios.
 - e. Aplicaciones que requiera la Entidad - Instalaciones y reinstalaciones de software.
 - f. Atención a fallas originadas por mal funcionamiento del software y hardware.
 - g. Traslado de equipos entre las dependencias y registro de estos para actualizar permanentemente el inventario.

- h. Atención al proceso de recuperación de información. Para ello se utilizará software de uso libre o suministrado por el proveedor y avalado por MVCT.
 - i. Apertura de casos directamente con proveedores, con el fin de dar solución a inconvenientes presentados.
 - j. Formatear, Instalar y configurar los equipos de cómputo actuales o futuros que la entidad adquiera.
 - k. Apoyar en otras actividades, en caso de ser requerido.
5. Documentar los servicios soportados en el nivel 1 y alimentar la base de datos de errores conocidos (KEDB).
 6. Establecer comunicación con el soporte de Nivel 2 (infraestructura) y Nivel 3 (aplicaciones) para la resolución de incidentes o requerimientos de servicio.
 7. Mantener a los usuarios informados del progreso de la solicitud en caso de que la solución no sea inmediata (establecer protocolos de interacción con usuarios previa aprobación de MINVIVIENDA).
 8. Apoyar permanentemente el diagnóstico de las garantías de fábrica para los equipos de cómputo y dar escalamiento a un tercero o fabricante que se requiera.
 9. Analizar, investigar, interpretar y solucionar los problemas específicos que se detecten a nivel de plataforma tecnológica en equipos de cómputo, redes, comunicaciones y seguridad informática.
 10. Dar cumplimiento a los estándares de gestión de calidad establecidos en la Entidad en la instalación de las herramientas ofimáticas en los equipos de cómputo.
 11. Aplicar el conocimiento, mediante el uso y análisis de tendencias para identificar las condiciones y evitar su ocurrencia, alimentando una base del conocimiento.
 12. Resolver los problemas en forma integral en la medida en que se ubican las causas raíz de estos.
 13. Documentar los procedimientos básicos en la base de datos de conocimiento y realizar difusión de estos documentos. Dicha base de datos es de propiedad de MINVIVIENDA.
 14. Implementar un plan de reducción de incidentes basado en la herramienta de gestión de incidentes orientado a elevar la disponibilidad de los servicios y los usuarios y entregarlo mensualmente.

7. PERFILES Y ROLES DEL PERSONAL TECNICO DE MESA DE AYUDA

A continuación, se relacionan los roles y perfiles mínimos requeridos para la prestación del servicio de mesa de ayuda:

AGENTE DE MESA

Formación

- Técnico o Tecnólogo o estudiante de (6) semestres en sistemas, electrónica, telecomunicaciones o carreras afines.
- Tarjeta Profesional (si aplica).

Experiencia

- Experiencia mínima de dos (2) años en cargos relacionados con la atención de usuarios en soporte técnico.
- La última experiencia laboral en mesa de ayuda tenga como mínimo una permanencia a nivel de contrato de seis (6) meses con funciones propias como agente de mesa de ayuda.

Conocimientos

- Conocimientos básicos en el soporte de sistema operativos Windows y sus últimas versiones.
- Manejo en herramientas de mesa de ayuda como Aranda Service Desk.

Funciones y Responsabilidades

- Recibir, registrar y gestionar todos los incidentes o requerimientos de servicio de TI que se generan en la Entidad.
- Proveer la primera línea de atención, investigación, diagnóstico y escalamiento de los incidentes y requerimientos de servicio de TI reportados por los usuarios de la Entidad.
- Emplear las herramientas remotas autorizadas para el diagnóstico y solución de los casos.
- Mantener comunicación con los usuarios, informando los avances de los casos.
- Investigar, diagnosticar y escalar los incidentes o requerimientos de servicio de TI reportados por los usuarios de la Entidad.
- Documentar en la herramienta de gestión de la mesa de ayuda todas las acciones realizadas para la atención de los incidentes o requerimientos de servicio de TI.
- Informar al Supervisor oportunamente de los casos que requieren atención especial y que no han sido solucionados.
- Cumplir con los protocolos de atención establecidos por la Entidad.
- Cumplir con las definiciones establecidas en el Procedimiento de Gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI.
- Cumplir con los protocolos de atención establecidos por la Entidad.
- Dedicación 100% del tiempo de ejecución del servicio.

TECNICO DE SOPORTE EN SITIO**Formación**

- Técnico, Tecnólogo o estudiante de (6) semestres en sistemas, electrónica, telecomunicaciones o carreras afines.
- Tarjeta Profesional (si aplica).

Experiencia

- Experiencia mínima de dos (2) años en cargos relacionados con la atención de usuarios en soporte técnico.
- La última experiencia laboral en mesa de ayuda tenga como mínimo una permanencia a nivel de contrato de seis (6) meses con funciones propias como técnico de soporte en sitio.

Conocimientos

- Conocimientos básicos en el soporte de sistema operativos Windows y sus últimas versiones.
- Manejo en herramientas de mesa de ayuda reconocidas en el mercado, como Aranda Service Desk.

Funciones y Responsabilidades

- Atender, registrar y gestionar los incidentes o requerimientos de servicio de TI que se generan por los usuarios de la Entidad en sus puestos de trabajo
- Mantener comunicación con los usuarios, informando los avances de los casos.
- Documentar en la herramienta de gestión de la mesa de ayuda todas las acciones realizadas para la atención de los incidentes o requerimientos de servicio de TI.
- Informar al Supervisor oportunamente de los casos que requieren atención especial y que no han sido solucionados.
- Cumplir con los protocolos de atención establecidos por la Entidad.
- Cumplir con las definiciones establecidas en el Procedimiento de Gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI.
- Cumplir con los protocolos de atención establecidos por la Entidad.
- Dedicación 100% del tiempo de ejecución del servicio.

LIDER DE MESA DE AYUDA

Formación

- Tecnólogo o Profesional en Ingeniería de Sistemas o Electrónica.
- Tarjeta Profesional si aplica
- Certificación ITIL 4 fundamentos

Experiencia

- Un (1) año de experiencia mínima en funciones de coordinación o supervisión de personal técnico de soporte. (Para título de Ingeniero).
- Tres (3) años de experiencia mínima en funciones de Mesa de Ayuda. (Para título de Tecnólogo).
- Manejo de la herramienta de mesa de ayuda Aranda Service Desk Especialista.
- La última experiencia laboral en mesa de ayuda tenga como mínimo una permanencia a nivel de contrato de seis (6) meses.

Conocimientos

- Conocimientos básicos en el soporte de sistema operativos Windows y sus últimas versiones.
- Manejo en herramientas de mesa de ayuda reconocidas en el mercado, como Aranda Service Desk.

Funciones y Responsabilidades

- Coordinar las tareas del grupo de agentes de la Mesa de Ayuda.
- Coordinar la asignación y escalamiento de casos entre los diferentes niveles de servicio, para la solución de incidentes y requerimientos de servicio TI.
- Apoyar a los técnicos de Soporte en la solución de problemas que requieran un mayor nivel de atención.

- Emplear las herramientas remotas autorizadas para el diagnóstico y solución de los casos.
- Documentar en la herramienta de gestión de la mesa de ayuda todas las acciones realizadas para la atención de los incidentes o requerimientos de servicio de TI.
- Informar al Líder Técnico oportunamente de los casos que requieren atención especial y que no han sido solucionados.
- Cumplir con los protocolos de atención establecidos por la Entidad.
- Cumplir con las definiciones establecidas en el Procedimiento de Gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI.
- Cumplir con los protocolos de atención establecidos por la Entidad.
- Dedicación 100% del tiempo de ejecución del servicio.

ANALISTA DE SERVICIOS

Formación

- Tecnólogo o Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica o afines.
- Tarjeta profesional (si aplica).
- Deseable: certificación ITIL 4 Fundamentos y/o en gestión de identidades y accesos (IAM).

Experiencia

- Mínimo un (1) años de experiencia en administración de accesos, gestión de identidades o soporte técnico en plataformas de autenticación y directorios.
- Experiencia en creación, modificación y control de usuarios en Active Directory y otras plataformas de gestión de accesos.
- Experiencia en el manejo de herramientas de Service Desk / ITSM (preferiblemente Aranda Service Desk u otras similares).
- La última experiencia laboral debe tener una permanencia mínima de seis (6) meses en actividades relacionadas con gestión de accesos.

Conocimientos

- Administración de usuarios y grupos en Active Directory y servicios de correo electrónico corporativo (Microsoft 365, Exchange u otros).
- Conocimientos básicos de redes y seguridad informática aplicados al control de accesos.
- Conocimientos en procesos de Gestión de Incidentes, Cambios y Solicitudes de Servicio bajo lineamientos ITIL.
- Familiaridad con herramientas de autenticación multifactor (MFA) y políticas de seguridad de contraseñas.

Funciones y Responsabilidades

- Gestionar las solicitudes de creación, modificación y eliminación de usuarios en las plataformas corporativas de TI.
- Administrar los permisos de acceso a aplicaciones, sistemas operativos y demás recursos tecnológicos de la entidad.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas de **seguridad de la información y control de accesos** definidas por la organización.

- Documentar en la herramienta de gestión de servicios (Service Desk / ITSM) todas las acciones realizadas.
- Brindar soporte de primer y segundo nivel relacionado con incidentes de accesos.
- Participar en auditorías internas y externas, aportando evidencias relacionadas con la gestión de accesos.
- Apoyar el proceso de **Gestión de Cambios** cuando implique modificaciones en perfiles, roles o accesos críticos.
- Informar oportunamente al área de **Seguridad de la Información** y al líder responsable sobre accesos no autorizados, intentos de intrusión o situaciones de riesgo.
- Garantizar la actualización y depuración periódica de cuentas de usuario según políticas internas.
- Dedicación exclusiva al 100% durante la ejecución del servicio.
-

ANALISTA DE PROCESOS ITIL

Formación

- Tecnólogo o Profesional en Ingeniería de Sistemas o afines
- Tarjeta Profesional (si aplica)
- Certificación ITIL 4 Fundamentos
- Deseable: certificaciones complementarias en procesos específicos ITIL (Gestión de Incidentes, Cambios, Problemas, Niveles de Servicio, etc.) o en marcos de referencia de gobierno de TI (COBIT, ISO 20000, ISO 27001).

Experiencia Laboral

- Mínimo dos (2) años de experiencia en la implementación, coordinación o ejecución de procesos de TI basados en ITIL.
- Experiencia demostrada en diseño, control y mejora continua de procesos de gestión de servicios de TI.
- Experiencia en el uso de herramientas de Service Desk / ITSM (preferiblemente Aranda Service Desk u otras reconocidas en el mercado).
- Haber liderado proyectos o actividades relacionadas con aseguramiento de cumplimiento de SLA, gestión de cambios, gestión de incidentes o problemas .

Conocimientos Técnicos

- Conocimiento de los procesos ITIL v4 en todas sus fases: Plan, Improve, Engage, Design & Transition, Obtain/Build, Deliver & Support.
- Profundidad en procesos clave: Gestión de Incidentes, Cambios, Problemas, Niveles de Servicio y Continuidad de TI.
- Conocimiento en metodologías de mejora continua de procesos (Ciclo Deming, Lean IT, etc.).
- Manejo de indicadores de desempeño (KPI, SLA, OLA).
- Habilidades para la elaboración de informes ejecutivos y presentaciones de resultados de gestión de servicios.

Funciones y Responsabilidades

- Diseñar, coordinar y garantizar la correcta ejecución de los procesos ITIL implementados en la organización.

- Definir y supervisar el cumplimiento de los SLA y métricas de desempeño de los servicios de TI.
- Coordinar la gestión de incidentes, problemas y cambios, asegurando la trazabilidad y el cumplimiento de protocolos.
- Liderar las reuniones de revisión de cambios (CAB – Change Advisory Board) y dar seguimiento a las acciones acordadas.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos de gestión de servicios y proponer planes de acción.
- Velar por la adecuada documentación de procedimientos, casos e indicadores en la herramienta de gestión de servicios (Service Desk / ITSM).
- Garantizar el cumplimiento de los lineamientos de gobierno de TI establecidos por la entidad.

INGENIERO DE SOPORTE

Formación

- Profesional en Ingeniería de Sistemas o Electrónica.
- Tarjeta Profesional.

Experiencia

- Experiencia mínima de dos (2) años en cargos relacionados con soporte de sistemas de información, aplicaciones de nómina gestión documental y Redes.

Conocimientos en:

- Administración de Sistemas de Gestión Documental, Nomina, recursos físicos y comisiones.
- ITIL4 Certificado
- Redes

Funciones y Responsabilidades de los Ingenieros de Soporte

- Asegurar el cumplimiento de los ANS acordados con el Ministerio de Vivienda en la atención de los incidentes y requerimientos de servicios de capa media, red, las aplicaciones de Gesdoc, Bizagi, Ulises, Kactus, Seven, SGP, Siproj y otras que pueda adquirir la entidad.
- Realizar seguimiento a los casos de atención prioritaria de las aplicaciones soportadas.
- Informar al líder de servicio de los incidentes y requerimientos de servicio de TI que requieran de atención prioritaria.
- Realizar análisis mensual del Informe de evaluación de gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI y proponer acciones de mejora.
- Realizar Contacto o Soporte a través de Fabricante de las aplicaciones.

INGENIERO ITSM

Apoyar de manera consultiva y por demanda el mejoramiento de la plataforma de ITSM de la Entidad.

Formación

- Profesional en Ingeniería de Sistemas o Electrónica.
- Tarjeta Profesional.

Experiencia

- Experiencia mínima certificable de tres (3) años como consultor de soluciones especialista en Aranda Service Management Suite(V9) y Aranda Device Management(V9) para parametrización e implementación de la herramienta de gestión Aranda mínimo en tres (4) proyectos.

Conocimientos en:

- Aranda Service Management Suite
- Aranda Device Management V9
- ITIL4 Foundation

LIDER DE SERVICIO TI

Formación

- Profesional en Ingeniería de Sistemas o Electrónica con especialización relacionada en servicios de Telecomunicaciones o Informática y con Certificaciones en IPV6, ITIL4, COBIT 2019, ISO27001 e ISO / IEC 27032.
- Tarjeta Profesional.

Experiencia

- Experiencia profesional mínima de diez (10) años a partir de la expedición de la tarjeta profesional.
- Experiencia mínima de dos (2) años en cargos relacionados con la coordinación de equipos de soporte técnico.
- Liderazgo en equipos de trabajo a su cargo, Interacción y manejo de Clientes.

Responsabilidad y Dedicación

- Asegurar el cumplimiento de los ANS acordados con el Ministerio de Vivienda en la atención de los incidentes y requerimientos de servicio de TI reportados en la Mesa de Ayuda
- Realizar seguimiento a los casos de atención prioritaria.
- Realizar seguimiento diario a la gestión realizada por los equipos de todos los niveles de servicio.
- Informar al interior de la Oficina TIC los incidentes y requerimientos de servicio de TI que requieran de atención prioritaria.
- Realizar análisis mensual del Informe de evaluación de gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI y proponer acciones de mejora.

- Realizar gestión a las solicitudes de servicio, escaladas a otras líneas de servicio de nivel especializado de parte del cliente, fabricantes y proveedores de servicios tecnológicos.
- Dedicación 100% del tiempo de ejecución del servicio.

Nota: Para técnicos o tecnólogos los conocimientos podrán ser certificados por la entidad donde laboran. Para el caso de ingenieros, los conocimientos deben ser certificados por proveedor de tecnología o capacitación certificada mínima de 24 Horas.

La Entidad podrá durante la ejecución del servicio, verificar el cumplimiento del perfil del personal técnico, 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 proveedor el cambio de este, previo informe del supervisor, cuando se presenten las siguientes circunstancias:

- Cuando el perfil no tenga los conocimientos, habilidades y/o capacidades técnicas para la ejecución de los trabajos.
- Cuando sus actitudes personales no contribuyan con los objetivos trazados.
Cuando se incumpla con el procedimiento de prestación de servicios técnicos establecidos.

8. LINEA BASE DE RECURSOS TECNOLOGICOS

Aspectos técnicos descritos del presente anexo deberán ser dimensionados para cubrir las cantidades descritas en el Anexo de Línea Base correspondiente a los recursos de Nivel 1 y Aplicaciones descritas en el presente Anexo.

9. MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS

Realizar mantenimientos correctivos los cuales consisten en atender en sitio los incidentes y/o problemas, realizar un diagnóstico de la causa de la falla e implementar una solución que puede requerir reinstalación de software o reparación o reemplazo parcial o total de alguno de los equipos de usuario final o periféricos de impresión. Realizar las pruebas que garanticen la continuidad de la operación, documentar el caso y gestionar la suscripción del recibido a satisfacción por parte del usuario.

Obligaciones:

1. Realizar la sustitución del elemento averiado o defectuoso, por otro de idénticas o superiores características cuando el servicio de mantenimiento correctivo así lo requiera.
2. Proveer un equipo del inventario de MINVIVIENDA, mientras se resuelve el daño en equipo del funcionario.
3. Suministrar las partes o elementos especificados con cargo al valor de la Bolsa de Repuestos.
4. Reemplazar la parte afectada en un máximo de cinco 8 días hábiles siguientes a la aprobación del repuesto.

5. Los repuestos serán instalados sobre la base de canje (se retira el elemento dañado y se reemplaza por uno bueno). Por ningún motivo puede retirarse un equipo o parte de él sin que se deje su respectivo reemplazo.
6. Realizar Backup de los archivos, cuando se trate de equipos de cómputo y el diagnóstico realizado por el técnico, así lo determine. Una vez realizada la reparación a la que haya lugar y la reinstalación del software (Sistema Operativo, herramientas de Office o el software de uso de la entidad) que resulte afectado, se debe proceder con la restauración del Backup previamente tomado.
7. Controlar y entregar al supervisor del contrato las partes dañadas y reemplazadas.
8. A la finalización del contrato no deberá quedar ningún servicio sin atender, equipo alguno sin reparar o sustituir. Las partes reemplazadas que tengan identificación (número de serie) deberán quedar debidamente legalizadas.

10. REGISTRO DE CASOS

En la herramienta de atención de incidentes y requerimientos Aranda, que provee Ministerio de Vivienda se debe diligenciar la toda la información del formulario de servicio cuando se tramita el mismo:

- Número del servicio asignado automático por el sistema.
- Fecha y hora del servicio asignado automático por el sistema.
- Dependencia asignada por el sistema de acuerdo con los usuarios cargados.
- Nombre del usuario.
- Fecha y hora de la llamada asignada automáticamente por el sistema.
- Tipo de falla: Hardware, Software, Aplicaciones, debe ser registrada por el técnico que atienda el requerimiento.
- Nombre del Técnico asignado que atiende el incidente.

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

11. BOLSA DE REPUESTOS Y SERVICIOS (BOLSA DE DINERO)

El proveedor deberá hacer un manejo adecuado de la “Bolsa de Dinero”, establecida por vigencia anual, garantizando la operación en mesa de ayuda.

El uso de la bolsa se realizará con autorización por parte de la supervisión del contrato, esta será manejada a través de cotizaciones por el proveedor y por la entidad, se adquirirá el valor más económico del bien o servicio requerido por la entidad que cumpla con las especificaciones técnicas.

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

El proveedor dentro del informe mensual de operación debe reportar el estado de consumo de esta bolsa.

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

12. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS):

El proveedor dispondrá del personal necesario y debidamente calificado para realizar las actividades referentes a este servicio, en cumplimiento de las obligaciones y se establecen los Acuerdos de Nivel de servicio según Anexo 2 para el servicio en Mesa de Ayuda, los cuales serán medidos y descontados mensualmente.

13. REMUNERACION MINIMA DEL PERSONAL DE SOPORTE

La Remuneración mínima para el personal técnico e ingenieros con presencialidad permanente o temporal en el ministerio, está homologada con los perfiles del acuerdo marco de precios de Colombia Compra Eficiente como referencia, donde se establece la contraprestación a cada perfil en Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación. El Proveedor deberá ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional durante la respectiva vigencia, de acuerdo con la siguiente tabla:

Perfil	Mínimo en SMLMV
AGENTE DE MESA	1.8
TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	1.8
ANALISTA SERVICIO	2.5
LIDER DE MESA DE AYUDA	3.0
INGENIERO DE SOPORTE ESPECIALIZADO	5.5
LIDER DE SERVICIO	8.5

El requerimiento anterior se fundamenta en la necesidad de garantizar un servicio de calidad para la Entidad, asegurando que el personal cuente con una remuneración adecuada. Esto contribuye a minimizar la rotación de empleados y, en consecuencia, a mantener la continuidad y eficiencia en la prestación del servicio.