Unidad Nacional de Protección

Interior

UNP - ANEXO TÉCNICO 1 – BASE

Abril de 2026

Tabla de ilustraciones

Figura 1. Alineación de la estrategia de TI con el negocio 10
Figura 2. Modelo integral del servicio 11
Figura 3. Sistema de valor del servicio ITIL 4 12
Figura 4. Cadena de valor del servicio ITIL 4 13
Figura 5. Líneas de servicio 14

1. CONDICIONES GENERALES

1.1. Objeto

Proveer una solución integral en modalidad de servicio, para los componentes de tecnología, soporte informático, telefonía y telecomunicaciones para los recursos existentes, así como realizar la gerencia de los proyectos tecnológicos que requiera la administración para la correcta prestación del servicio.

1.2. Alcance del Objeto

Con el fin de cumplir la necesidad de integrar los servicios tecnológicos de la Entidad, se considera necesario proveer una solución integral en modalidad de prestación de servicios, para los componentes de tecnología, soporte informático, telefonía y telecomunicaciones, para los recursos existentes y así mismo el servicio de solución integral de conectividad para la línea de emergencia vida # 103, de igual manera realizar la gerencia de los proyectos tecnológicos que requiera la administración para la correcta prestación del servicio, que se desarrollan a través de las siguientes líneas de servicio.

1.3. Objetivo

El presente proceso tiene como objetivo habilitar los servicios de TI necesarios para la operación de la entidad, a través de los cuales se provean las herramientas de TI requeridas para que sus funcionarios desde sus labores y actividades propendan por el cumplimiento misional de la Entidad.

1.4. Plazo de ejecución

Plazo total 7 meses incluye un mes de transición primer mes (1) de operación, cinco (5) meses de operación (desde el meses (2) hasta el mes (6) y un mes de cierre último mes de operación mes (7).

1.5. Lugar de prestación de los servicios

Sede principal y sedes regionales de la Unidad Nacional de Protección -UNP-.

1.6. Fases del proceso

Las fases de este proceso se deben desarrollar en tres etapas, a saber, las cuales son de estricto cumplimiento por parte del CONTRATISTA, así:

1.6.1. Fase de Transición

La transición corresponde a la etapa dentro de la ejecución del proyecto que permite al CONTRATISTA desarrollar las actividades inherentes a la implementación de los diferentes servicios y su puesta a punto para que durante la fase de operación puedan ser desarrolladas de manera adecuada para proveer los servicios de acuerdo con los ANS establecidos para el presente proceso.

Duración: El tiempo establecido para la presente fase es de un (1) mes y corresponde al primer mes de operación.

En esta fase, el CONTRATISTA debe:

- Realizar la recepción de los servicios TIC por parte de quien designe la entidad.
- Medir los ANS para efectos de afinar y ajustar los servicios a fin de lograr el cumplimiento de los mismos de acuerdo con lo requerido por la entidad. Los ANS no serán objeto de aplicación de las penalizaciones asociadas a los mismos durante la presente fase.
- Realizar y ejecutar el plan de transición para recibir por parte del proveedor saliente o de la entidad los servicios, y realizar las instalaciones y configuraciones necesarias para la continuidad en la operación de todos los servicios objeto del contrato.
- Alinear el plan de transición con el plan de entrega del proveedor saliente.
- Realizar la instalación de los servicios a partir de la línea base.
- Garantizar la continuidad de todos los servicios y tiempos de respuesta.
- Configurar e instalar cuando sea necesario las herramientas que permitan la medición y monitoreo de los ANS.
- Implementar y configurar los ANS en la herramienta de gestión de mesa de servicios.
- Cumplir con los tiempos y documentos establecidos por la entidad para el recibo a conformidad de los servicios objeto del contrato en la presente fase.
- Diseñar y entregar un documento detallado con la estrategia de transición inicial del servicio, indicando tiempos y responsables. Este documento detallado deberá ser entregado y expuesto a más tardar el décimo día hábil una vez firmada el acta de inicio del proyecto. El plan detallado debe contemplar como mínimo:
    - Equipo de proyecto por parte del proveedor involucrado en la etapa (incluido detalle de dedicaciones).
    - Plan de Identificación, tratamiento y mitigación de los riesgos de la fase.
    - Plan de comunicaciones.
    - Cronograma detallado con los hitos importantes y entregables por fase.

El CONTRATISTA durante la fase de transición deberá garantizar la continuidad del servicio, ya sea implementando e instalando los equipos nuevos que cumplan las condiciones del presente proceso o través de acuerdos o convenios con el contratista saliente en caso de que los tiempos de entrega de los equipos no encajen con los tiempos de la fase de transición y entrada a operación.

1.6.2. Fase de Operación

Durante la fase de operación el CONTRATISTA debe efectuar la prestación del servicio de acuerdo con las especificaciones y ANS establecidos contractualmente en el presente documento.

Duración: El tiempo establecido para la presente fase es de hasta siete (07) meses.

En esta fase, el CONTRATISTA debe:

- Iniciar y garantizar la operación de todos los servicios contratados.
- Iniciar la medición de ANS y seguimiento de los servicios, entendiéndose que los ANS deben ser configurados desde la fase de transición.
- Efectuar la medición de los ANS mensualmente.
- Programar y realizar reuniones mensuales, en donde presente como mínimo la siguiente información:

    - Estadísticas de la prestación de servicio, estados, tendencias, lecciones aprendidas, acciones efectuadas, acciones para el siguiente periodo, etc.
    - Mediciones parciales e históricas de los Acuerdos de Niveles de Servicio -ANS-
    - Dificultades, riesgos, acciones de mitigación, acciones correctivas a realizar
    - Gestión de Incidentes
    - Gestión de Problemas
    - Gestión de inventario de activos

1.6.3. Fase de Cierre

Durante la fase de cierre, el CONTRATISTA debe continuar efectuando la prestación del servicio de acuerdo con las especificaciones y ANS establecidos contractualmente. Adicionalmente de manera simultánea debe desarrollar las actividades asociadas a la entrega del servicio y el cierre del proyecto, que consideran el empalme con el operador entrante o la entidad según lo defina la Entidad.

Duración: El tiempo establecido para la presente fase es de hasta (1) mes que corresponden al último mes de operación, debiendo efectuar de manera paralela y simultánea las actividades de operación y cierre durante este periodo de tiempo.

En esta fase El CONTRATISTA debe:

- Planear y ejecutar el Plan de Entrega, que debe estar alineado al plan de recepción del Operador Entrante, con todos los servicios e instalaciones requeridas.

- Realizar el acompañamiento al operador entrante y a la Entidad para lograr que el empalme se desarrolle satisfactoriamente, teniendo en cuenta que la migración de servicios y soluciones, y la ejecución de pruebas de inicio de operación de los servicios serán responsabilidad del operador entrante.
- Entregar cada uno de los servicios, así como la administración y operación de los mismos.

Esta fase no exime al CONTRATISTA de las penalizaciones por cumplimiento de ANS en la prestación de los servicios y del desarrollo normal de la operación descrito en la ETAPA DE OPERACIÓN, siempre y cuando el servicio siga estando a su cargo y no haya sido asumido por el operador entrante.

El CONTRATISTA deberá comprometerse a colaborar y entregar durante este periodo con la información que el nuevo proveedor requiera, teniendo en cuenta la importancia de la información para el montaje de un nuevo servicio.

Durante este periodo, deberá facilitar al nuevo proveedor y la entidad, la continuidad de todos los servicios sin excepción, así como la negociación con el proveedor entrante, de los costos que dichos servicios causen y por el tiempo que definan con el nuevo proveedor. En ningún caso la entidad podrá quedarse sin servicio por causa de la finalización del contrato.

El CONTRATISTA adicionalmente deberá entregar durante esta etapa la siguiente información:

- Estadísticas de servicio detallado en líneas de tiempo, diarias y mensuales. Comportamiento de los últimos 2 meses de operación. Lo anterior deberá discriminarse por cada uno de los principales servicios.
- Histórico de incidentes, problemas y eventos presentados durante la prestación de cada uno de los servicios, lo anterior en formato y contenido establecido por la entidad al finalizar el servicio.
- Configuraciones detalladas y en fuente (archivos de configuración), de cada uno de los servidores físicos y lógicos definidos, así como las unidades de almacenamiento.
- La entidad tendrá la potestad de solicitar la información estadística con la información y según clasificaciones que requiera, y el CONTRATISTA se obliga a entregarla durante esos primeros quince días de la presente fase.
- Arquitectura de cada uno de los servicios contratados. La arquitectura deberá ser lógica y física.
- Protocolo de escalamientos.
- Matriz de contactos por servicio.
- Recuperación y entrega de información que esté bajo su custodia.
- Históricos de información y tendencias.
- Entrega de respadosl (backups) a las fechas que se definan.
- Entrega de la totalidad de credenciales de administración o consulta entregadas Certificación de eliminación de información de manera segura.

- Des aprovisionamiento del servicio según cronograma de salida que establezca la entidad. Recuperación y entrega de información que esté bajo su custodia.
- Manuales de operación de cada uno de los servicios contratados
- Inventarios actualizados de contactos, infraestructura, equipos, hardware, software. Lo anterior mapeando cantidades por sede, por tipo de equipo o dispositivo. Esta información se requerirá tanto de los equipos, infraestructura y software de la entidad como del CONTRATISTA.
- Protocolo que se seguirá para el retiro de equipos.
- Totalidad de información que está registrada en la herramienta de gestión según esquema definido por la entidad. Se entregará toda la información histórica.
- Esquema de salida del servicio por línea.
- Al finalizar cada servicio (según cronograma establecido), se deberá entregar relación de incidentes, problemas y eventos que permanecen abiertos o sin resolución en el momento del corte. Para lo cual, el CONTRATISTA deberá entregar las acciones llevadas a cabo, exposición de la situación actual, soporte documental.
- Marco Metodológico y Mejores Prácticas implementadas en la operación y ejecución de la prestación de los servicios.

1.7. Marco metodológico y mejores prácticas requeridas

El CONTRATISTA deberá ejecutar el contrato, como mínimo siguiendo las mejores prácticas del PMI en lo relacionado a gerencia y gestión de proyecto, e ITIL 4 o última versión en lo relacionado a Modelo de Servicio.

Por lo anterior, el CONTRATISTA deberá durante los primeros 30 días del contrato, debe entregar y divulgar el PLAN DE GESTIÓN del proyecto según PMI, el cual debe contener:

- Plan de gestión del alcance
- Plan de gestión del cronograma
- Plan de gestión de riesgos
- Plan de gestión de calidad
- Plan de gestión de comunicaciones

El CONTRATISTA durante los primeros dos (2) meses de contrato deberá:

- Entregar el catálogo de servicios
- Complementar y especificar cada uno de los servicios con la información faltante de acuerdo con el modelo de gestión y de servicio que implementará.

Será responsabilidad del CONTRATISTA mantener actualizada la información asociada a cada servicio a lo largo del contrato.

1.8. Recurso humano

El CONTRATISTA es el responsable de disponer, habilitar, capacitar y mantener al recurso humano requerido y suficiente para cumplir los acuerdos de niveles de servicio. En todo caso, para aquellos perfiles señalados específicamente en este documento, el personal deberá ser aprobado por el supervisor del contrato.

El CONTRATISTA en caso de renuncia de personal asignado al proyecto, deberá reemplazarlo en:

- Personal nivel 1 en máximo cinco (5) días hábiles
- Personas especializado en máximo diez (10) días hábiles

En cualquiera de los casos, el CONTRATISTA siempre deberá ubicar personal de apoyo o reemplazo temporal, lo anterior teniendo en cuenta que en ninguna circunstancia la entidad puede ver afectada en la prestación de los servicios contratados.

El CONTRATISTA deberá proveer las herramientas necesarias, de buena calidad básicas de trabajo para cada uno de los técnicos e ingenieros entre ellas: equipo portátil, celular y discos externos y de acuerdo con el perfil adicionalmente kit de herramientas, ponchadora, patchcord de contingencia categoría 6A o superior de acuerdo con el cableado de la sede donde se requiera.

El personal asociado a los niveles de especialistas debe tener un esquema de disponibilidad y los medios de comunicación que faciliten su contacto ante situaciones que requieran de su intervención por alguna situación de emergencia.

1.9. Herramientas de gestión del servicio

El oferente debe considerar para la prestación del servicio las herramientas de gestión propiedad de la entidad a fin de soportar el desarrollo del contrato y garantizar la alineación con ITIL 4.

Adicional, el CONTRATISTA deberá administrar, gestionar y operar los servicios y aplicaciones habilitados a nivel tecnológico que son propiedad de la entidad, según el anexo **UNP - Anexo Inventario - Distribución de Equipos**, **UNP - Anexo de Licenciamiento** y **UNP - Anexo técnico - Línea de gestión de servicios**, donde se detalla la información correspondiente de dichas herramientas, garantizando la continuidad de la operación de la entidad sobre los aplicativos y plataformas de gestión.

2. DESCRIPCION DE LA SOLUCIÓN

2.1. Alineación de la estrategia de TI con el negocio

Entendiendo que los servicios de TI al interior de las organizaciones están orientados a la operación del negocio mediante la habilitación de los recursos tecnológicos necesarios para soportar el ejercicio y desarrollo de las actividades misionales, resulta de vital importancia para la Entidad, que los servicios de TI que se deben habilitar a través del presente proceso consideren dicha alineación y por consiguiente, es importante que el modelo de gestión de TI se encuentre totalmente acorde a las necesidades estratégicas de la Entidad.

En virtud de lo anterior, se plantea cómo los lineamientos que se tienen al interior de la Entidad de orden estratégico, táctico y operativo deben ser tenidos en cuenta de cara a las definiciones de gestión de TI que se establezcan para habilitar los servicios objeto del presente proceso.

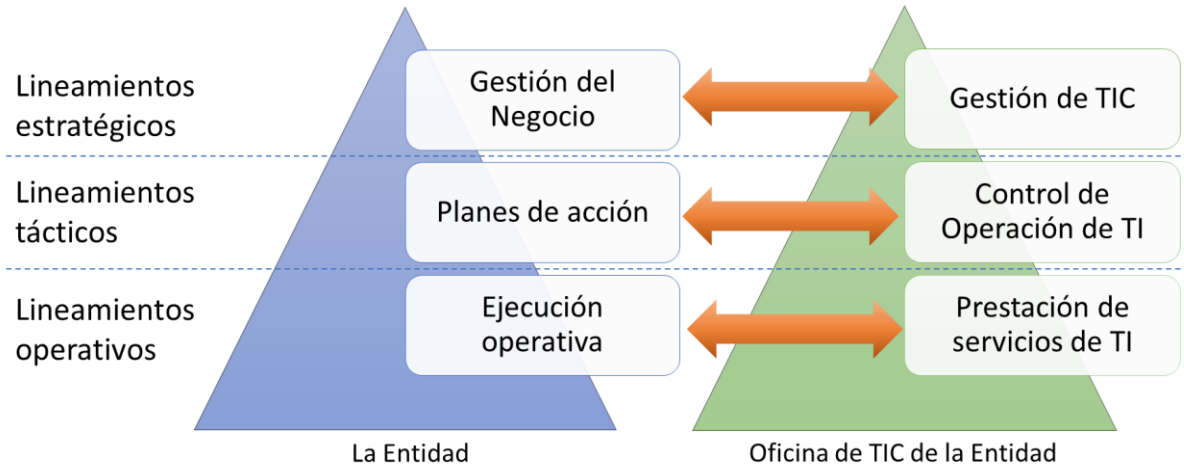


Figura 1. Alineación de la estrategia de TI con el negocio

2.2. Modelo integral de servicio

La entidad requiere contar con una solución integral que resuelva las necesidades de TI de la Entidad, las cuales deben estar encaminadas a proveer los recursos tecnológicos requeridos por las diferentes dependencias y funcionarios que faciliten la ejecución de sus funciones, actuando como mecanismo habilitador para desarrollar el objeto misional de la entidad.

Dado lo anterior, se plantea a continuación el modelo integral de servicio, el cual es requerido para satisfacer de manera adecuada la demanda de servicios de TI de la entidad, a fin de permitir a sus

funcionarios desarrollar de manera óptima las actividades que contribuyan al cumplimiento de los compromisos y obligaciones que la entidad tiene con la ciudadanía.

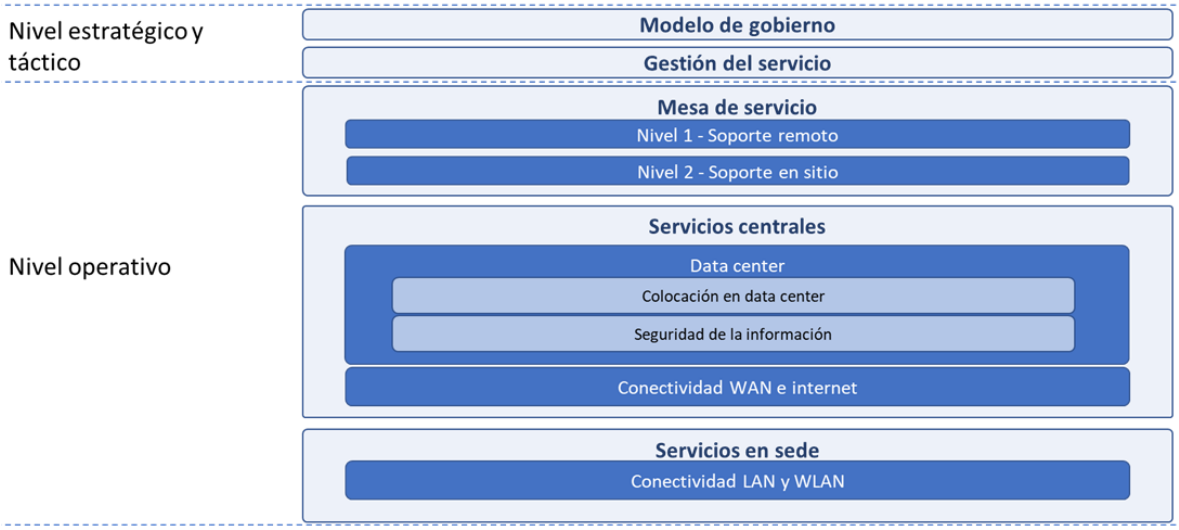


Figura 2. Modelo integral del servicio

El modelo integral de servicio establece dos niveles clave:

- **Nivel estratégico y táctico**

  Corresponde a la capa desde la cual será gestionada la estrategia de TI a fin de propender por la adecuada prestación de los servicios.

  Desde este nivel se establecen dos aspectos clave para ejecución del proyecto a saber:

  Modelo de Gobierno

  Materializado a través de la gerencia de proyecto por parte del CONTRATISTA y comités entre el CONTRATISTA y la Entidad, los cuales durante la fase de transición de común acuerdo entre las partes determinarán los integrantes y alcances de comité, teniendo como mínimo uno para gestionar y atender situaciones de índole estratégico y otro de índole táctico.

  La gerencia del proyecto por parte del CONTRATISTA deberá ser desarrollada de acuerdo con los lineamientos de PMI.

Gestión del Servicio

La gestión del servicio se constituye en el mecanismo a través del cual se materializan los acuerdos y definiciones efectuadas en los comités estratégico y táctico, desarrollando e implementando las acciones tendientes a la óptima prestación del servicio.

La gestión del servicio estará apalancada en las prácticas ITIL 4 implementadas y ajustadas a la realidad de la Entidad, las que a su vez deben estar reflejadas en la herramienta de gestión para generar valor a través de la entrega del servicio de acuerdo con el alcance del presente proceso, tal como lo establece ITIL 4 a través de del Sistema del Valor del Servicio -SVS- y la Cadena de Valor del Servicio -CVS- establecido por ITIL 4.

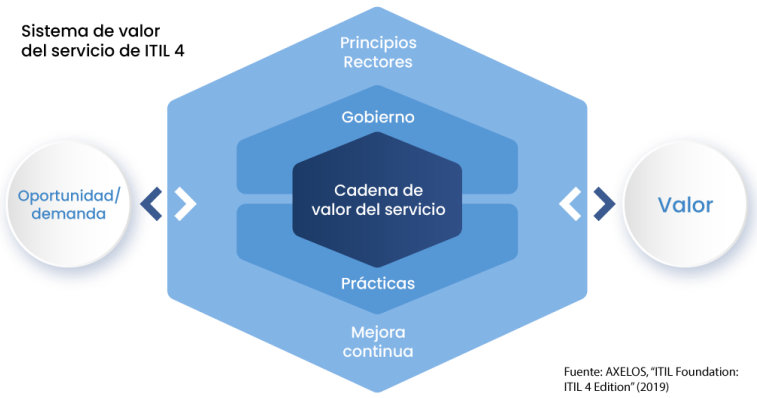


Figura 3. Sistema de valor del servicio ITIL 4

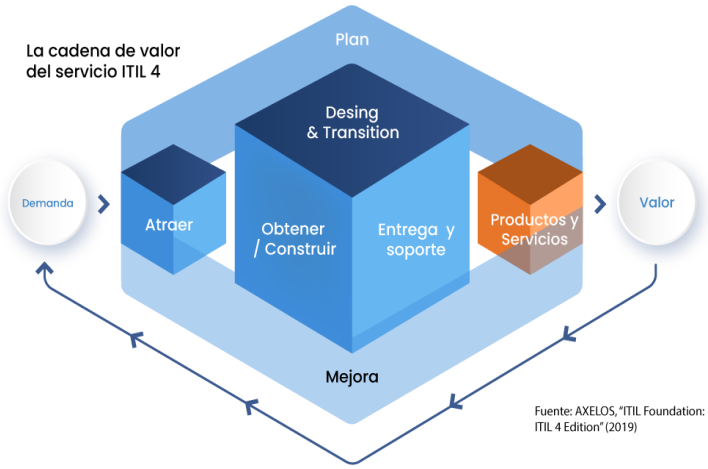


Figura 4. Cadena de valor del servicio ITIL 4

Es necesario como parte de la prestación del servicio efectuar el seguimiento y control de la operación tomando en cuenta los planteamientos de la Cadena de Valor del Servicio -CVS- de ITIL 4, permitiendo de manera oportuna se planteen e implementen las opciones de mejora.

- **Nivel operativo**

  Corresponde a los equipos que, apalancados en herramientas de hardware y software, mejores prácticas, procesos y procedimientos efectuarán las actividades necesarias para la entrega de todos y cada uno de los servicios objeto del presente proceso.

  El presente nivel desde el punto de vista de la operación considera tres componentes clave para asegurar la prestación de los servicios de TI a la Entidad:

  - Mesa de Servicio. Debe actuar como punto único de contacto para canalizar todos los incidentes o solicitudes de los usuarios de TI de la Entidad asociados a todos y cada uno de los servicios que hacen parte del alcance del presente proceso.
  - Servicios centrales y en sede. Se encarga de proveer, mantener y gestionar los servicios que son habilitados a partir de un aprovisionamiento del servicio de manera centralizada y de sede.

2.3. Líneas de servicio

Se establecen tres líneas de servicio que consolidan los servicios en función de sus condiciones y características, las cuales se encuentran coordinadas con el Modelo Integral del Servicio. A continuación, las líneas de servicio del presente proceso:

- Línea de gestión de los servicios
  - Encargada de gestionar de manera integral los servicios que se prestan de modo centralizado y los que se prestan de forma distribuida en cada una de las sedes de la entidad.
  - Provee el punto único de contacto para canalizar la totalidad de incidentes o solicitudes asociados a los diferentes servicios de tecnología que hacen parte del alcance del presente proceso, contemplando de la misma manera los servicios centrales, servicios en sede y Servicios línea de emergencia vida # 103

- Línea de servicios centrales
  - Provee los servicios que se encuentran habilitados de manera centralizada, principalmente en el data center y conectividad WAN e internet, los cuales son accedidos a través de la red LAN, WLAN y WAN desde cada sede por parte de los funcionarios de la entidad.

- Línea de servicios en sede
    - Habilita los servicios propios de la sede y los que permiten acceder a la red para consumir los servicios habilitados de manera centralizada.

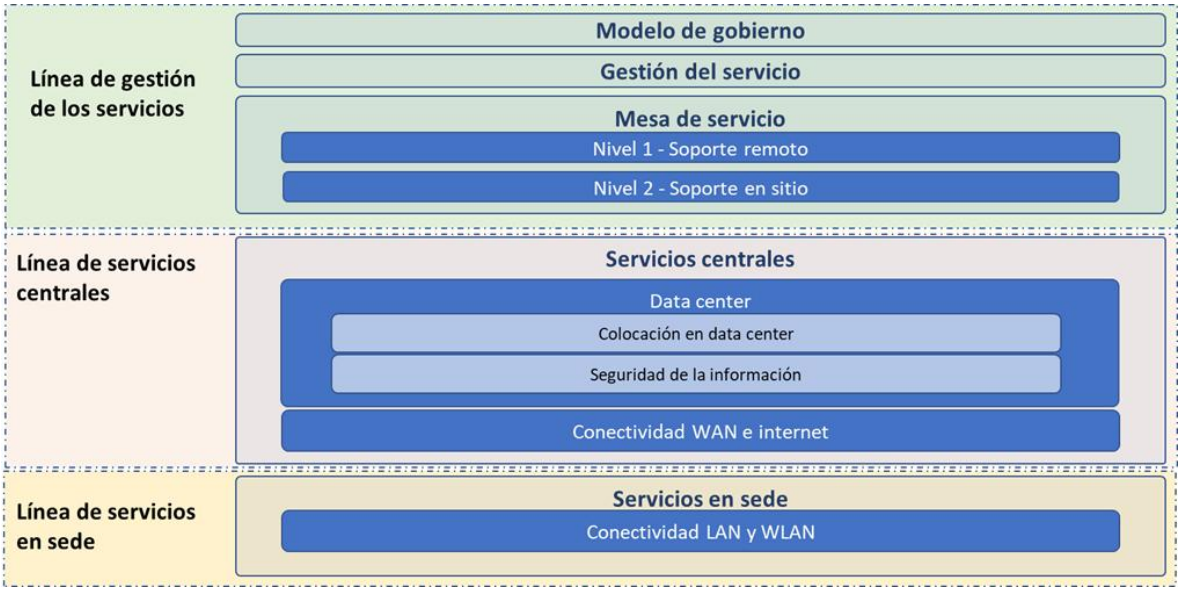


Figura 5. Líneas de servicio

El detalle de especificaciones asociado a cada línea de servicio se establece en los Anexos técnicos:

- UNP - Anexo técnico – Línea de gestión de los servicios
- UNP - Anexo técnico – Línea de servicios centrales
- UNP - Anexo técnico – Línea de servicios en sede

3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1. Lugar y condiciones de prestación del servicio

El lugar para la prestación del servicio está determinado para cada una de las líneas en sus respectivos anexos.

Será responsabilidad del CONTRATISTA gestionar y controlar el uso de los puestos de trabajo asignados en cada una de las líneas de servicio.

Se aclara que estos puestos de trabajo no corresponden al personal de soporte en sitio, dado que para ellos la entidad especifica que los suministrará dentro de sus diferentes sedes de acuerdo con la distribución del personal.

Se debe aclarar que, en caso de requerir personal adicional, este pasa a formar parte del personal mínimo, por lo que su reemplazo debe cumplir con los tiempos establecidos y todas las disposiciones estipuladas en los anexos técnicos.

3.2. Equipos y componentes suministrados

La totalidad de equipos, elementos y componentes que el CONTRATISTA considere necesarios para la prestación del servicio por parte de sus funcionarios y que sean requeridos para el cumplimiento de las obligaciones del presente proceso deben ser nuevos, no remanufacturados y de marcas reconocidas, igualmente deben contar con garantía vigente del fabricante y la fecha de fabricación de los mismos no puede ser superior a tres (3) años. Adicionalmente los equipos y componentes no pueden encontrarse en una etapa de fin de vida útil de acuerdo con lo establecido por el fabricante (end of sale).

El CONTRATISTA será responsable a su costo de desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo que sean necesarias para todos y cada uno de los equipos que utilice y disponga para la prestación del servicio objeto del presente proceso.

El CONTRATISTA deberá etiquetar todos los componentes habilitados en modalidad de servicio, permitiendo identificar como mínimo el nombre del contratista, el número del contrato y los datos de contacto de la mesa de servicio y un número consecutivo asociado al elemento.

4. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Los acuerdos de niveles de servicio se encuentran establecidos en el documento **UNP - Anexo acuerdos de niveles de servicio**, dentro del cual se encuentran especificados todos y cada uno de los servicios objeto del presente proceso y asociados a ellos los ANS correspondientes.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó			
Proyectó			
Proyectó			
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			

5. LICENCIAMIENTO SOLUCIÓN INTEGRAL

El CONTRATISTA será responsable de la renovación de todo el licenciamiento de software y/o soporte descrito en el anexo técnico denominado **UNP - Anexo de Licenciamiento** durante la ejecución del contrato, lo anterior con el fin de asegurar la continuidad del servicio y el cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos por la UNP.



OSCAR ANDRES CASAS GOMEZ
Estructurador Técnico
Oficina de tecnologías y sistemas de información