ANEXO TÉCNICO No. 2A – DISPOSICIONES TRANSVERSALES PARA LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS.

I. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

A continuación, se enuncian algunas abreviaturas y definiciones, las cuales se utilizarán en los anexos técnicos y son la representación escrita de una palabra con una o varias de sus letras:

- ABREVIACIONES:

  - SIC: Superintendencia de Industria y Comercio
  - AE: Arquitectura Empresarial.
  - AMP: Acuerdos Marco de Precios.
  - ANS: Acuerdos de Nivel de Servicio.
  - COBIT: Objetivos de Control para Información y Tecnologías Relacionadas, es una guía de mejores prácticas presentada como framework, dirigida al control y supervisión de tecnología de la información (TI).
  - OTI: Oficina de Tecnología e Informática
  - GEL: Gobierno en Línea.
  - GD: Gobierno Digital.
  - ITIL: Conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general.
  - Marco de Referencia de AE: Es el instrumento que establece la estructura conceptual, define lineamientos e incorpora mejores prácticas y traza la ruta de implementación de la Arquitectura TI.
  - MinTIC: Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (Colombia).
  - PEI: Plan Estratégico Institucional
  - PETI: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
  - PMBOK: La guía del PMBOK es un instrumento desarrollado por el Project Management Institute (o PMI), que establece un criterio de buenas prácticas relacionadas con la gestión, la administración y la dirección de proyectos.
  - TI: Tecnologías de la Información.
  - TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación.
  - SI: sistemas de Información

- DEFINICIONES:

  - ACCESO: La puesta a disposición por parte de un proveedor a otro proveedor, de recursos físicos y/o lógicos de su red para la provisión de servicios. El acceso implica el uso de las redes.[1]
  - ACTIVIDADES: Son el conjunto de operaciones mediante los cuales se genera valor al utilizar los insumos, dando lugar a un producto determinado.[2]
  - APLICACIONES: Son programas de computador que están diseñados con capacidades lógicas y matemáticas para procesar información. El término Aplicación se utiliza para agrupar un conjunto de programas que responden a requerimientos particulares del negocio o área de negocio.[3]
  - ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS): Es un convenio entre un proveedor de servicios de TI y un cliente. Describe las características del servicio de TI, los niveles de cumplimiento y las sanciones, y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente. Un ANS puede cubrir múltiples servicios de TI o múltiples clientes.[4]

---

1 https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-36352.html

2 PETIC Sectorial. MADR – diciembre 2016,

3 PETIC Sectorial. MADR – diciembre 2016,

4 Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

- AMBIENTE OPERATIVO COMÚN (AOC)**:** Conjunto de software, *plugins* o aplicaciones base utilizados comúnmente en los equipos de cómputo asignados a los usuarios en la SIC. Está compuesto principalmente por el sistema operativo, antivirus, paquete ofimático, navegadores, descompresor, lector de PDF, entre otros.
- ARQUITECTURA: Según ISO/IEC 42010: Proceso de concebir, expresar, documentar, comunicar, certificar la implementación, mantener y mejorar la arquitectura a través de todo el ciclo de vida de un sistema.[5]
- ARQUITECTURA EMPRESARIAL: Es una práctica estratégica (una capacidad) que consiste en analizar integralmente las empresas desde diferentes perspectivas o dimensiones (el negocio, la información, las aplicaciones, la infraestructura, etc.…), con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a las compañías a través de las Tecnologías para que se ayude a materializar la visión y/o los objetivos de negocio de la organización.
  Una arquitectura de negocio es un método de relacionar las metas y visiones de una organización con las operaciones que la organización realiza. En esta guía de aprendizaje, creará diagramas detallados para visualizar esas relaciones[6].
  Describe los elementos de una empresa, que le permiten implementar su misión. Esta arquitectura incluye el catálogo de servicios misionales; el modelo estratégico; El catálogo de procesos misionales, estratégicos y de soporte; la estructura organizacional y el mapa de capacidades institucionales. Se utiliza como insumo inicial para el diseño de la arquitectura empresarial que necesita una empresa. (Tomado de: Revista CIO@gov del Viceministerio TI - MinTIC).[7]
- ARQUITECTURAS DE DOMINIO (Software, información, seguridad, integración (SOA), infraestructura, etc.…): Son arquitecturas específicas que abordan un dominio específico de la solución. Todas en general consisten en analizar y diseñar los componentes que son propios de su dominio. Por ejemplo, el Arquitecto de Software diseña las aplicaciones que se requieren para implementar una solución.[8]
- ARQUITECTURA SECTORIAL: Al hablar de Arquitectura TI para los sectores públicos se refiere al análisis integral y estratégico basado en el Marco de Referencia y en que los planes o estrategias deben estar alineados para garantizar que la tecnología otorga valor.[9]
- ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN: Es una arquitectura específica de un dominio que incluye desde el modelo conceptual y las relaciones existentes de los componentes de información, hasta la representación lógica y física de los datos. Esta dimensión debe hacer el enlace entre la arquitectura misional y la visión de TI. También se puede decir que es la disciplina y arte encargada del estudio, análisis, organización, disposición y estructuración de la información en espacios de información, y de la selección y presentación de los datos en los sistemas de información interactivos y no interactivos.
- ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Incluye la descripción detallada de cada una de los sistemas de información y las relaciones entre ellos. Cada sistema de información debe contar con una ficha técnica que los describa. Esta dimensión debe hacer el enlace entre la Arquitectura de Negocio y la visión de TI.[10]
- ARQUITECTURA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS: La arquitectura de servicios tecnológicos o infraestructura incluye todos los elementos de TI que soportan la operación de la entidad. En esta dimensión se va desde la

---

[5] PETIC Sectorial. MADR – diciembre 2016, https://www.minagricultura.gov.co/planeacion-control-gestion/Paginas/Gestion.aspx.

[6] Tomado de: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SS6RBX_11.4.3/com.ibm.sa.tutorial.doc/topics/intro_buildbusinessarchitecture.html

[7] PETIC Sectorial. MADR – diciembre 2016,

[8] PETIC Sectorial. MADR – diciembre 2016,

[9] Tomado de: https://gobiernoti.wordpress.com/2011/06/19/gobierno-ti/

[10] PETIC Sectorial. MADR – diciembre 2016,

plataforma de hardware y de comunicaciones, hasta el software especializado que permite soportar las arquitecturas de información y de sistemas de información.[11]

- ARQUITECTURA DE TRANSICIÓN: Dentro del proceso de transformación de TI, en la búsqueda de unos objetivos estratégicos, es común que se definan puntos intermedios que se describen usando una arquitectura de transición. Esta descripción incluye los elementos de las arquitecturas de información, sistemas de información y de servicios tecnológicos que deben ser modificados. La utilización de puntos intermedios permite la implementación de mapas de ruta por etapas, lo que disminuye riesgos y facilita su gestión.[12]
- ACTIVO: Cualquier cosa que tiene valor para la organización, NTC-ISO /IEC 27001.
- ANÁLISIS DE RIESGO: Uso sistemático de la información para identificar las fuentes y estimar el riesgo, NTC-ISO /IEC 27001.
- ANÁLISIS DE BRECHA: Se refiere a la identificación, comparación y análisis de las diferencias entre un estado o situación actual y el estado o situación deseada. Permite planear las arquitecturas de transición necesarias para implementar y alcanzar la arquitectura empresarial objetivo.[13]
- BASE DE CONOCIMIENTO: Portafolio de instrumentos y herramientas que guían y ayudan a la implementación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.[14]
- CALIDAD DE SERVICIO (QOS): El efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción del servicio por parte de un usuario.[15]
- CASO DE NEGOCIO: Es una argumentación estructurada y fundamentada (usando distintos tipos de análisis) que permite mostrar la conveniencia de desarrollar alguna acción, proyecto, adquisición o contratación. En el caso particular de TI corresponde a la justificación, guiada por la estrategia global de la institución, de las acciones que se desarrollan.[16]
- CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI: Es un inventario detallado y documentado de los servicios de TI que la institución tiene implementados y que se encuentran activos, incluyendo los que están disponibles para ser desplegados. El catálogo de servicios de TI es el subconjunto del portafolio de servicios publicado para los usuarios.[17]
- CIO (Chief Information Officer). Responsable de los sistemas de tecnologías de la información a nivel de procesos y desde el punto de vista de la planificación. Analiza los beneficios de implementar nuevas tecnologías, identifica cuales interesan más y evalúa su funcionamiento. Se centra en mejorar la eficiencia de los procesos internos.[18]
- COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology): Provee de un marco de trabajo integral que ayuda a las empresas a alcanzar sus objetivos para el gobierno y la gestión de las TI corporativas. Dicho de una manera sencilla, ayuda a las empresas a crear el valor óptimo desde TI manteniendo el equilibrio entre la generación de beneficios y la optimización de los niveles de riesgo y el uso de recursos.[19]
- COMPONENTE DE TI: Hace referencia a cualquier elemento de TI (software, hardware o componente de información) de una institución, lo mismo que a sus procesos, capacidades y servicios.[20]

---

[11] PETIC Sectorial. MADR – diciembre 2016,

[12] https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[13] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[14] https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[15] https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-36352.html

[16] https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[17] https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[18] Tomado de https://es.wikipedia.org/wiki/Director_de_tecnolog%C3%ADa

[19] Un Marco de Negocio para el Gobierno y la Gestión de la Empresa, COBIT 5 AN ISACA FRAMEWORK. Página 13.

[20] https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

- CONFIDENCIALIDAD: Propiedad que determina que la información no esté disponible ni sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.
- CORE: Elemento que corresponde a la parte o función principal de algo. En Informática es el principal responsable de facilitar a los distintos programas acceso seguro al hardware de la computadora o en forma básica, es el encargado de gestionar recursos, a través de servicios de llamada al sistema.
- CULTURA: Aunque el término designa todo lo que produce significados en una sociedad, se refiere al conjunto de instituciones, prácticas y objetos que constituyen el universo simbólico de una sociedad, en relación con los cuales se socializan los sujetos y grupos, y que rigen las creencias y el comportamiento de estos.[21]
- DATO: Es una representación simbólica de una característica particular de un elemento o situación, que pertenece a un modelo de una realidad. Tiene un tipo (por ejemplo, numérico, cadena de caracteres o lógico) que determina el conjunto de valores que el dato puede tomar. En el contexto informático, los datos se almacenan, procesan y comunican usando medios electrónicos. Constituyen los elementos primarios de los sistemas de información.[22]
- DATOS ABIERTOS: Son todos aquellos datos primarios (sin procesar) que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos. Las principales características de los datos abiertos son:
  * **Completos:** Los datos públicos no deben estar sujetos a privacidad u otras limitaciones. Además, deben estar electrónicamente almacenados.
  * **Primarios:** Significa que debe haber una disponibilidad de la fuente primaria, sin procesamientos y sin formas agregadas.
  * **Oportunos:** Ello para preservar su valor.
  * **Accesibles:** La disponibilidad debe ser lo más amplia posible para los usuarios y para propósitos diversos.
  * **Procesables:** Deben estar razonablemente estructurados para permitir su automatización por diversas herramientas.
  * **Acceso indiscriminado:** Implica su disponibilidad para cualquier usuario, sin necesidad de su registro.
  * **No-propietarios:** Deben estar disponibles en un formato donde nadie deba tener la exclusividad de su control.
  * **Libres de licencias:** No deben estar sujetos a copyright, patentes, o regulaciones secretas. Una razonable privacidad, seguridad y restricciones puede ser aplicada por el gobierno u otros estamentos.[23]

  Datos Abiertos corresponde a una filosofía y práctica que persigue que determinados datos de los Gobiernos estén disponibles de forma libre a todo el mundo, sin restricciones de copyright, patentes u otros mecanismos de control, permitiendo el impulso del crecimiento económico, salvaguardar los derechos de ciudadanos y empresas, así como, delimitar las obligaciones de las administraciones.

- DATOS ESPACIALES: Permiten representar la ubicación física y las características geométricas de un elemento o grupo de ellos dentro de un modelo.
- DEVOPS: DevOps es un conjunto de prácticas que agrupan el desarrollo de software y las operaciones de TI. Su objetivo es hacer más rápido el ciclo de vida del desarrollo de software y proporcionar una entrega continua de alta calidad.
- DISPONIBILIDAD: Propiedad de que la información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.

---

[21] https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/

[22] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[23] https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/

- DOMINIO: Cada uno de los seis componentes que conforman la estructura de la primera capa del diseño conceptual del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI. Los dominios son las dimensiones desde las cuales se debe abordar la gestión estratégica de TI. Agrupan y organizan los objetivos, áreas y temáticas relativas a las TI.[24]
- ELEMENTO: Tema de relevancia que se destaca dentro de cada ámbito.[25]
- ENTORNO DIGITAL: Ambiente, tanto físico como virtual sobre el cual se soporta la economía digital. Siendo esta última la economía basada en tecnologías, cuyo desarrollo y despliegue se produce en un ecosistema caracterizado por la creciente y acelerada convergencia entre diversas tecnologías, que se concreta en redes de comunicación, equipos de hardware, servicios de procesamiento y tecnologías web.[26]
- ESQUEMA DE GOBIERNO TI: Es un modelo para la administración de las capacidades y servicios de TI de una institución. Incluye una estructura organizacional, un conjunto de procesos, un conjunto de indicadores y un modelo de toma de decisiones; todo lo anterior enmarcado en el modelo de gobierno de la entidad.[27]
- ESTÁNDARES: En el contexto de TI, un estándar es un documento que contiene un conjunto de especificaciones técnicas de aplicación voluntaria, que ha sido construido a través de consenso y que refleja la experiencia y las mejores prácticas en un área en particular.[28]
- ESTRATEGIA TI: Es el conjunto de principios, objetivos y acciones concretas que reflejan la forma en la cual una entidad decide utilizar las Tecnologías de la Información para permitir el logro de su misión de una manera eficaz. La Estrategia TI es una parte integral de la estrategia de una entidad.[29]
- EVALUACIÓN DEL RIESGO: Proceso de comparar el riesgo estimado contra criterios de riesgo dados, para determinar la importancia del riesgo.[30]
- FIREWALL: Un firewall es una aplicación de seguridad diseñada para bloquear las conexiones en determinados puertos del sistema, independientemente de si el tráfico es benigno o maligno. Un firewall debería formar parte de una estrategia de seguridad estándar de múltiples niveles.[31]
- FLUJO DE INFORMACIÓN: Corresponde a la descripción explicita de la interacción entre proveedores y consumidores de información, con un patrón repetible de invocación definido por parte de la entidad. Puede incorporar servicios de información, datos e información.[32]
- FUNCIÓN: Responsabilidad o actividad inherente a un rol.[33]
- GESTIÓN TI: Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI), con el propósito de agregar valor para la organización. La gestión de TI permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.[34]

---

[24] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[25] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[26] https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/

[27] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[28] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[29] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[30] NTC-ISO /IEC 27001

[31] https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/

[32] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[33] https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[34] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

- GOBERNABILIDAD: Define la capacidad de una organización para controlar y regular su propio funcionamiento con el fin de evitar los conflictos de intereses relacionados con la división entre los beneficiarios y los actores[35].
- POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL: Con la transformación de la Estrategia de Gobierno en Línea a política de Gobierno Digital se genera un nuevo enfoque que busca: "Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital".
- GOBIERNO DE TI: Corresponde al conjunto de esquemas, que dan las pautas, herramientas y guías para definir instancias que permitan guiar la toma de decisiones alrededor de la adecuada gestión y operación de las tecnologías de la información y el apoyo de estas a la estrategia y operación de la institución.
- HERRAMIENTAS: Mecanismos que les permiten a las instituciones materializar acciones específicas asociadas con directrices dadas por el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión TI, específicamente por un lineamiento o una guía. Las herramientas son identificadas y referenciadas con base en las mejoras prácticas de TI para apoyar la arquitectura y la gestión.[36].
- HIPERCONVERGENCIA: La hiperconvergencia es una arquitectura centrada en el software que integra perfectamente recursos informáticos, almacenamiento y virtualización en un único sistema, que se suministra mediante un dispositivo basado en x86 o como software que se puede instalar en hardware existente.
- INDICADOR: En el contexto de la informática, un indicador es una medida de logro de algún objetivo planteado.[37]
- INFORMACIÓN: Es un conjunto de datos organizados y procesados que tienen un significado, relevancia, propósito y contexto. La información sirve como evidencia de las actuaciones de las entidades. Un documento se considera información y debe ser gestionado como tal.[38]
- INSTRUMENTO: Es un medio o recurso que se puede utilizar en el desarrollo de acciones para lograr un resultado deseado. Por ejemplo, guías, especificaciones técnicas, formatos o plantillas, entre otros.[39]
- INTEGRIDAD: Propiedad de salvaguardar la exactitud y completitud de la información y asegurar que sus métodos de procesamiento sean exactos.
- INTEROPERABILIDAD: Habilidad de transferir y utilizar información de manera uniforme y eficiente entre varias organizaciones y sistemas de información. (Gobierno de Australia). Habilidad de dos o más sistemas (computadoras, medios de comunicación, redes, software y otros componentes de tecnología de la información) de interactuar y de intercambiar datos de acuerdo con un método definido, con el fin de obtener los resultados esperados. (ISO). El ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. (Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea, Versión 2010).[40]
- IPv6: El Protocolo de Internet versión 6, es la versión del Protocolo de Internet (IP por sus siglas en inglés) que fue diseñada para suceder al Protocolo versión 4. Ipv6 ha sido desarrollado por la Internet Engineering Task Force (IETF -www.ietf.org), para hacer frente al agotamiento de las direcciones Ipv4, y se describe en el documento estándar de Internet RFC 2460, publicado en diciembre de 1998. Aunque Ipv4 de 32 bits permite una dirección de Protocolo de Internet, y por lo tanto puede soportar 232 direcciones, Ipv6 utiliza direcciones de 128 bits, por lo que el nuevo espacio de direcciones compatible con 2128. Esta expansión permite muchos más dispositivos y usuarios en Internet, así como una mayor flexibilidad en la asignación de direcciones y la eficiencia para el direccionamiento de tráfico.[41]

---

[35] PETIC Sectorial. MADR – diciembre 2016,

[36] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[37] Tomado de: http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[38] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[39] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[40] https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/

[41] https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/

- ISO27001: Esta norma es un estándar para la seguridad de la información emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y describe cómo gestionar la seguridad de la información en una empresa. La revisión más reciente de esta norma fue publicada en 2013 y ahora su nombre completo es ISO/IEC 27001:2013.[42]
- IT4+: El modelo de gestión sobre el que se construyó la Estrategia TI para Colombia es IT4+®. Éste es un modelo resultado de la experiencia, de las mejores prácticas y lecciones aprendidas durante la implementación de la estrategia de gestión TIC en los últimos 10 años. IT4+® es un modelo integral que está alineado con la estrategia empresarial u organizacional y permite desarrollar una gestión de TI que genere valor estratégico para la organización y sus clientes.
- LINEAMIENTO: Es una orientación de carácter general, corresponde a una disposición o directriz que debe ser implementada en las entidades del Estado colombiano.[43]
- MADUREZ: Indica el grado de confiabilidad que el negocio puede tener en un proceso, gracias a la capacidad de este para alcanzar las metas y objetivos deseados.
- MAPA DE PROCESOS: Contiene todos los procesos de una institución (misionales, estratégicos y operativos), descritos, clasificados y relacionados, de manera que se haga explícito el modo como en conjunto implementan la misión.[44]
- MARCO DE REFERENCIA DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - MRAE: Es un modelo de referencia puesto a disposición de las entidades del Estado colombiano para ser utilizado como direccionador estratégico de las arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y traza una ruta de implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información. Es un marco de referencia que puede ser complementado con otros marcos de referencia.[45]

  El Marco de Referencia es el instrumento principal, la carta de navegación, para implementar la Arquitectura TI de Colombia. Esta última, a su vez, habilita o permite hacer realidad la Estrategia de Gobierno Electrónico del Estado colombiano. El objetivo principal del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con estas tres herramientas, la Estrategia, la Arquitectura y el Marco, es apoyar a las instituciones en la eficacia de la gestión de Tecnologías de la Información (TI).

  Al definir la Arquitectura TI y, en especial, el Marco de Referencia, MinTIC establece bases para la generación de dinámicas de mejoramiento continuo, con la participación de la academia, la industria privada y el Estado; en las que los procesos de excelencia y las mediciones se conviertan en guías de la visión estratégica de TI en Colombia.[46]
- MESA DE SERVICIO: Es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. La mesa puede ser un punto único de contacto para los usuarios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.[47]
- META: Dentro de un modelo estratégico, los objetivos se detallan a través de metas, las cuales definen de manera cuantitativa el logro esperado en un aspecto específico. El objetivo se cumple cuando todas sus metas se logran. Una meta debe ser precisa y medible a través de indicadores.[48]

---

[42] Tomado de https://advisera.com/27001academy/es/que-es-iso-27001/

[43] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[44] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[45] Tomado de https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8114.html

[46] PETIC Sectorial. MADR – diciembre 2016,

[47] https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[48] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

- NORMATIVIDAD: Leyes, decretos y demás desarrollos normativos que guían las acciones para implementar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.
- NUBE: La computación en la nube, conocida también como servicios en la nube, informática en la nube, nube de cómputo o nube de conceptos (del inglés cloud computing), es un paradigma que permite ofrecer servicios de computación a través de una red, que usualmente es Internet.[49]
- ONTOLOGÍA: Formulación de un exhaustivo y riguroso esquema conceptual dentro de uno o varios dominios dados; con la finalidad de facilitar la comunicación y el intercambio de información entre diferentes sistemas y entidades.[50]
- OFIMÁTICA: Herramientas de oficina usadas en las entidades como lo son hojas de cálculo, procesamiento de texto, entre otros.[51]
- POLÍTICA DE TI: Es una directriz u orientación que tiene el propósito de establecer pautas para lograr los objetivos propuestos en la Estrategia de TI. Las políticas son usadas para dirigir las decisiones, para asegurar la consistencia y el apropiado desarrollo e implementación de los procesos, estándares, roles, actividades y servicios de TI.
- PMI (Project Management Institute): El Instituto fue fundado como una asociación de miembros autónoma, sin fines de lucro, dedicada a hacer avanzar el estado del arte en la efectiva y apropiada aplicación de la práctica y la ciencia de la Dirección de Proyectos.[52]
- PETI (o PETIC por sus siglas): El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución. Cada vez que una entidad hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI.[53]
- PETICIÓN: Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante una entidad pública, o una entidad privada que presta un servicio público, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.[54]
- PLAN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO: Define las actividades de capacitación y entrenamiento que se requieren para entrenar a los funcionarios de una entidad en aspectos específicos de una aplicación, una metodología, un producto, una tecnología o un proceso.[55]
- RIESGO: El riesgo es el efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.[56]
- ROLES: Conjunto de responsabilidades y actividades asignadas a una persona o grupo de personas para apoyar la adopción y aplicación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.[57]
- SERVICIO: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.[58]
- SERVICIO DE INFORMACIÓN: Consiste en la entrega de información de valor para los usuarios de una entidad a través de un proveedor de servicio interno o externo. Un servicio de información se describe a través de un contrato

---

49 Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

50 Tomado de http://enciclopedia.us.es/index.php/Ontolog%C3%ADa_(Inform%C3%A1tica)

51 https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/

52 Tomado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2007/ec-vasquez_g/pdfAmont/ec-vasquez_g.pdf

53 Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

54 https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/

55 Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

56 https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/

57 Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

58 https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/

funcional (qué recibe como entrada y qué produce como salida) y un conjunto de acuerdos de servicio que debe cumplir.[59]

- SERVICIO TECNOLÓGICO: Es un caso particular de un servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de la institución. En este tipo de servicios los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar algunos atributos de calidad como disponibilidad, seguridad, confiabilidad, etc.[60]
- SERVICIO DE TI: Es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio.[61]
- SERVICIO EN LÍNEA: Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.[62]
- SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Es un conjunto formal de procesos que, operando con un conjunto estructurado de datos, y de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, procesa y almacena información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección de control correspondientes, apoyando la toma de decisiones necesaria para desempeñar las funciones y procesos de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia.[63]
- SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE APOYO: Son los sistemas que apoyan la realización de tareas operativas y repetitivas de tipo administrativo, correspondientes a procesos de: contabilidad, tesorería, finanzas, presupuesto, administración de recursos humanos, gestión de tecnología, gestión de comunicaciones y demás procesos administrativos necesarios para el funcionamiento diario de la entidad.
- SISTEMAS DE INFORMACIÓN MISIONALES: Son los sistemas que soportan la misión de la entidad, procesando de manera eficaz las transacciones del negocio, actualizando bases de datos, controlando procesos operativos, generando documentación del negocio y recopilando información sectorial, entre otras responsabilidades, las cuales dependen del tipo de misión de la entidad.[64]
- SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: Son los sistemas de información que facilitan la labor de los directivos de la entidad, proporcionándoles herramientas e información para el seguimiento al cumplimiento de los objetivos y la toma de decisiones estratégicas de la entidad.[65]
- SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: La sociedad de la información es aquella en la cual las tecnologías que facilitan la creación, distribución y manipulación de la información juegan un papel importante en las actividades sociales, culturales y económicas debe estar centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida.[66]
- STAKEHOLDER: Cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa.[67]

---

[59] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[60] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[61] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[62] https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/

[63] Libro: Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado, Concepto de Andreu, Ricart y Valor (1996)

[64] PETIC Sectorial. MADR – diciembre 2016,

[65] PETIC Sectorial. MADR – diciembre 2016,

[66] https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/

[67] R.E. Freeman, Strategic Management. A Stakeholder Approach, Toronto, Pitmn, 1984. p.24.

- TABLERO DE INDICADORES: Es un conjunto de indicadores cuya medición y seguimiento periódico brindará un mayor conocimiento sobre la situación real de una institución y el avance en el logro de sus objetivos. Un tablero de indicadores incluye una mezcla de indicadores estratégicos, tácticos y operativos.[68]
- TOGAF (The Open Group Architecture Framework): Es una de las metodologías más populares para desarrollar AE. Es una herramienta para asistir en la aceptación, creación, uso, y mantenimiento de arquitecturas. Está basado en un modelo iterativo de procesos apoyado por las mejores prácticas y un conjunto reutilizable de activos arquitectónicos existentes.[69]
- USABILIDAD: La usabilidad es un atributo relacionado con la facilidad de uso. Más específicamente, se refiere a la rapidez con que se puede aprender a utilizar algo, la eficiencia al utilizarlo, cuán memorable es, cuál es su grado de propensión al error, y cuánto le gusta a los usuarios. Si una característica no se puede utilizar o no se utiliza es como si no existiera. (Nielsen)[70]
- USO DE LAS TIC: Capacidad y/o competencia del Grupo de Interés para utilizar efectivamente las TIC.[71]
- VALOR: En un contexto organizacional, generar y entregar valor significa, en general, proveer un conjunto de servicios y productos para facilitarle a alguien el logro de un objetivo. TI genera y entrega valor a una institución mediante la implementación de los servicios de TI. La entrega de valor es una medida abstracta, difícil de cuantificar directamente, pero que se puede calcular con el ahorro en esfuerzo o el aumento en la calidad del objetivo institucional que apoya.[72]
- VISIÓN ESTRATÉGICA: Es la definición de alto nivel de los objetivos que se pretenden lograr y de la manera de hacerlo. Es uno de los componentes del PETI. En el caso de TI, la visión estratégica debe contemplar el impacto de las nuevas tecnologías, los cambios en las necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y actores de la entidad.[73]

---

[68] https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[69] https://colombiadigital.net/opinion/que-es-togaf

[70] https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/

[71] https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/

[72] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

[73] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

II. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

1. OBJETIVOS GENERALES

La SIC contrató los servicios descritos en el objeto del presente documento. Todo lo anterior de acuerdo con las condiciones jurídicas, técnicas, económicas y financieras definidas por la entidad. En este contexto, se ha logrado:

- Proveer cuando sea requerido, el suministro de los servicios tecnológicos que estén en función de las necesidades institucionales y su alineación con los objetivos estratégicos de la entidad: las iniciativas, planes, programas y proyectos en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la SIC.

- Generar las acciones técnicas que permitan que la alineación de la gestión de TI aumente la eficiencia de la organización y mejoren la forma como se prestan los servicios tecnológicos misionales.

- Propender por el uso eficiente de los recursos de tecnología, donde las adquisiciones y servicios se realicen en razón a necesidades válidas y de acuerdo con los análisis técnicos. Las TIC están dimensionadas para dar soporte a la SIC en la prestación de servicios tecnológicos con un nivel de calidad deseado.

- Garantizar la continuidad de la estrategia de mesa de servicios y sus disposiciones transversales, desde un enfoque metodológico y basados en el marco de Arquitectura Empresarial del gobierno Colombiano, como el motor de desarrollo de capacidades, proveyendo así el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI, como la hoja de ruta con iniciativas de TI a partir del análisis de los diferentes dominios de arquitectura establecidos por el MINTIC y que han sido implementados por la Oficina de Tecnología e Informática – OTI de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Adaptar los modelos de operación del proveedor, al modelo operativo de mesa y disposiciones transversales para la prestación de servicios TI en la Entidad, con el fin de reducir los riesgos de afectación en el servicio en las primeras semanas, posterior a la entrega de todos los recursos tecnológicos, técnicos y documentales que se realizará a través de la SIC y el proveedor saliente, en el caso que sea requerido.

2. Mantener la provisión de los servicios de mesa y disposiciones transversales, en el marco de las buenas prácticas de tecnología como son: ITIL, COBIT, TOGAF, PMBOOK, MRAE y los procesos, procedimientos, políticas y lineamientos internos en materia de TI de la Superintendencia de Industria y Comercio.

3. Asegurar la adecuada operación TI de la SIC, garantizado la disponibilidad de la arquitectura tecnológica mediante la prestación de servicios tecnológicos acorde al modelo de operación de la entidad.

4. Conservar la alineación de la Arquitectura Empresarial, en relación con las actividades estratégicas de TI, las cuales, por medio de planes y políticas articuladas con la cadena de valor de TI, apoyan de manera directa al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la SIC y el desarrollo de proyectos transversales, con el propósito de aportar herramientas para el logro de su misión.

III. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ALCANCE Y OBJETO A CONTRATAR

1. ALCANCE ESPECÍFICO

El alcance está dispuesto por dos (2) líneas de acción TIC definidas por la OTI, las cuales son:

1. Realizar la prestación de los servicios de mesa de servicio relacionados con la operación, mantenimiento, administración, y gestión de los servicios tecnológicos de la SIC, de acuerdo con las políticas, lineamientos y procedimientos establecidos por la OTI, de acuerdo con lo definido en el anexo técnico correspondiente.
2. Proveer la gestión transversal de un equipo base para apoyo a la ejecución de los servicios y gestión contractual.

En el caso de la mesa de servicios, para la línea de soporte técnico se establece un catálogo de servicios conformado por los distintos procesos subyacentes. Esto con el fin de garantizar la operación de manera adecuada, acorde con el modelo de gestión de la Entidad.

Dentro del inventario de infraestructura tecnológica se encuentran plataformas especializadas que cuentan con contratos vigentes de soporte, actualizaciones de software y firmware. Estos servicios se encuentran renovados hasta el 2026. De lo anterior, se precisa que dichas suscripciones y contratos de soporte se encuentran inmersos en la gestión de la infraestructura tecnológica relacionada y será deber del contratista gestionar los requerimientos que deban ser escalados al fabricante. El inventario de este servicio será entregado al contratista durante la ejecución.

De otra parte, se considera también el catálogo de uso y apropiación de la Entidad, que contempla líneas base de conocimiento de TIC y de entrenamiento, las cuales ofrecen los servicios. Estas se expresan en la siguiente tabla, dado que soportan acciones de TI para la adecuada prestación y uso de las soluciones de TI dispuestas por la Entidad.

Líneas de servicio	Descripción	Servicio
Bases de conocimiento de TIC	Provee los servicios requeridos para la gestión de información que facilite el uso y apropiación de los servicios de TIC	Preguntas frecuentes
		Manuales y documentación para aprovechamiento de servicios TIC
Entrenamiento	Provee servicios de entrenamiento virtual y presencial de los servicios de TIC	Presencial
		Virtual

Tabla 1 - Detalle líneas y servicios de uso y apropiación para el soporte técnico de soluciones de TIC

Bajo este contexto, para una adecuada prestación de los servicios, se deberá tener en cuenta un esquema de niveles y roles que aseguren su tratamiento y respuesta oportuna conforme los acuerdos de niveles de servicios establecidos en el portafolio de cada uno de estos. Los niveles de escalamiento permitirán contar con una estructura adecuada para la prestación del servicio, toda vez que fija roles y responsabilidades en tres (3) niveles que permiten atender de manera eficiente las distintas solicitudes. Los acuerdos de niveles de servicios, en términos de la promesa de duración o tiempo de respuesta, deberán integrar los criterios de calidad más relevantes, ya que serán estos elementos quienes principalmente midan el nivel de cumplimiento de la Entidad respecto a la prestación de los servicios objeto de contratación.

En este mismo frente, de acuerdo con el modelo de Gobierno de TI de la SIC, la mesa de servicio es el punto único de contacto – PUC o canal para reportar y gestionar todos los servicios TIC. Los casos reportados se catalogan en requerimientos de servicios y/o peticiones, incidentes, cambios y problemas; en el caso específico de aquellos que se clasifican como

"problemas", deberán ser atendidos por un grupo de especialistas que proponen la solución y la presentan ante el comité de cambios de la SIC. La capacidad de gestión operativa, soporte y el cumplimiento de los ANS definidos tienen que hacer parte del diseño y realimentación hacia la SIC de los modelos evolutivos del servicio.

Finalmente, la SIC, frente a la oportunidad de suplir todas las necesidades actuales de servicios, construyó un portafolio de Servicios de TI, el cual incluyó las condiciones funcionales y técnicas que tienen como propósito contar con una línea base inicial, al igual que generar valor a los procesos misionales de la entidad. En tal sentido, se cuenta con un inventario documentado de los servicios TIC que operan mediante su definición, descripción, alcance, resultados, posicionamiento y nivel de optimización, de cara a la satisfacción de los niveles del cliente interno de la entidad, el cual será detallado más adelante. Es importante aclarar que al ser un portafolio TIC, éste es dinámico y podrá variar de acuerdo con las necesidades y dinámica institucional para suplir tecnológicamente lo requerido por la SIC, por lo tanto, el contratista debe estar en capacidad de garantizar su mantenimiento y actualización constante.

2. PLAN DE COMUNICACIONES

La SIC establece que el contratista durante los primeros treinta (30) días de ejecución del contrato deberá presentar para aprobación del supervisor, un Plan de Comunicaciones integral para el servicio, donde señalará los diversos informes a ser presentados y los tableros de monitoreo y control a ser implementados en desarrollo del objeto del contrato. En el plan deberá incorporar una matriz de responsabilidades – RACI, genérica para cada uno de los servicios a desarrollar. En caso de requerirse, el supervisor del contrato o quien este delegue deberá tener acceso en cualquier momento a los documentos, informes, tableros de monitoreo y control del servicio, al igual que informes quincenales sobre el estado de las categorías o bloques de servicios (con sus correspondientes agregaciones o desagregaciones) definidos. Este plan de comunicaciones se detalla en el numeral "Fases", ítem "Fase 1: Transición y recepción de la infraestructura y demás servicios".

Durante los primeros diez (10) días hábiles de ejecución de la adición, el contratista deberá actualizar, cuando aplique, el esquema de comunicaciones, la matriz RACI, los informes y tableros de seguimiento existentes, conforme al alcance optimizado de la adición

Igualmente, el contratista deberá acoger e incorporar las recomendaciones realizadas por parte del supervisor del contrato al plan de comunicaciones y en todo caso, debe ajustar lo que sea requerido durante su ejecución, con el fin de contar con una mejora continua. El plan inicial y sus actualizaciones deberá ser aprobado por el supervisor del contrato o quien este delegue.

3. FASES

Una vez adjudicado, el contrato se desarrollará en tres (3) fases, de la siguiente manera:

- Fase No. 1: Transición y recepción de la infraestructura y demás servicios. treinta (30) días calendario**:**

    - Disposiciones transversales para la provisión de los servicios tecnológicos.
    - Mesa de servicio (Niveles I, II, III)

- Fase No. 2: Ejecución de los servicios. Hasta el plazo de ejecución establecido, incluyendo sus adiciones y prórrogas:

    - Disposiciones transversales para la provisión de los servicios tecnológicos.
    - Mesa de servicios (Niveles I, II, III)

- Fase No. 3: Cierre y entrega de los servicios contratados: el cual tendrá como mínimo una duración de treinta (30) días

4. TRANSICIÓN Y RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS

La SIC, de forma directa o a través de terceros, hará entrega del inventario de equipos, dispositivos, suscripciones, contratos y demás servicios o elementos que serán administrados, operados y mantenidos por quien resulte adjudicatario del contrato.

En todo caso, la Entidad realizará la entrega de los documentos técnicos, inventarios, instructivos, procedimientos, base de conocimiento y demás, a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, de esta manera, el contratista, en un tiempo no mayor a treinta (30) días calendario desde el inicio del contrato, elaborará un informe detallado sobre las características y el estado actual de lo que le fue entregado, incluyendo inconsistencias encontradas en los documentos recibidos y lo encontrado en sitio. Lo anterior constituirá el inventario base inicial consolidado.

Asimismo**,** el contratista en un tiempo no mayor a treinta (30) días calendario posteriores al acta de inicio del contrato, presentará para aprobación del supervisor, el conjunto de instrumentos e indicadores que permitirán hacer seguimiento a la gestión de cada componente, con sus respectivas desagregación y agregaciones, incluyendo la estructura de documentos, formatos y plantillas, así como cualquier otro instrumento que estime conveniente.

El contratista presentará con oportunidad el plan de actualización de los tableros de control y del conjunto de herramientas tecnológicas que lo soportan, en cualquier caso, su implementación y puesta en operación no podrá superar los treinta (30) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato. Una vez aprobados sus componentes técnicos (plataforma), tipo de solución, funcionalidades, documentos y demás aspectos requeridos por el supervisor deberá proceder con la correspondiente implementación y accesos que requiera la SIC. Es importante aclarar que dicho tablero de control (instrumento) no podrá implementarse sobre herramientas ofimáticas, sino sobre la solución tecnológica estructurada, como es el tablero automatizado sobre Inteligencia de negocios PowerBI, para lo cual, las mejoras al diseño del instrumento, la configuración y mantenimiento estarán a cargo del contratista y la presentación y resultados finales aprobados por la supervisión del contrato. Cabe aclarar que el instrumento se ofrecerá a la SIC como parte integral del proyecto por lo cual no debe contar con un modelo de suscripciones restrictivo.

Nota 1: Dentro de la gestión actual que se encuentra implementado en la operación de servicios tecnológicos de la SIC, se cuenta con 1) un esquema de trabajo con los roles y responsabilidades que define la estructura organizacional mínima con la que debe cumplir el proveedor; 2) los indicadores para realizar el monitoreo de la ejecución de los servicios, y; 3) un tablero de control mediante acceso web, con el cual se realiza el seguimiento integral de los servicios, en términos de alcance, resultados y validación de oportunidades de mejora. En caso tal que estos insumos, los cuales serán entregados al proveedor entrante, sean totalmente adaptables a la operación y estrategia de este, el tiempo exigido para el cumplimiento de esta etapa de transición se utilizará para que el proveedor implemente el modelo ya establecido en la Entidad. La supervisión del contrato o el equipo que este designe definirá si es conveniente que las mejoras que pueda proponer el contratista en medio de la ejecución sean aplicables.

Nota 2: Durante el primer mes (30 días) de ejecución del contrato, la SIC estimará la pertinencia de flexibilizar los acuerdos de niveles de servicio establecidos, solo para el primer mes de operación, teniendo como base los documentos y demás entregables solicitados por el supervisor del contrato o los dispuestos en la Fase No 1: *Transición y recepción de la infraestructura y demás servicios*, en los cuales se pueda evidenciar que por factores ajenos a la entidad y/o al contratista, no sea posible el cumplimiento de los indicadores durante la señalada fase.

Nota 3: Teniendo en cuenta que lo consignado en el capítulo 4 TRANSICIÓN Y RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS y que esto se cumplió en los tiempos establecidos, durante los primeros diez (10) días hábiles de ejecución de la adición, el contratista deberá actualizar, cuando aplique, el esquema de los elementos de transición entregados y existentes, conforme al alcance optimizado de la adición

Nota 4. La elaboración y entrega de informes relacionados con tableros de monitoreo, tableros de control y tableros automatizados de inteligencia de negocios, incluyendo Power BI o herramientas equivalentes, se realizará a través de los reportes generados por el módulo AQM de Aranda, de acuerdo con las funcionalidades disponibles y las condiciones permitidas por el licenciamiento vigente de la herramienta.

5. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

Para la prestación de los servicios descritos en los anexos técnicos, el contratista deberá documentar permanentemente los marcos, modelos, procesos y procedimientos según los parámetros emanados del Sistema de Gestión de Calidad de la SIC, los lineamientos y PMO de la Oficina de Tecnología e Informática - OTI, al igual que los estándares y buenas prácticas señalados en la propuesta. Los elementos documentados serán de propiedad de la Superintendencia de Industria y Comercio.

La documentación sobre la ejecución del contrato se realizará a través de los instrumentos aprobados en la primera fase, sin que esto sea un condicionante para que en función de los cambios institucionales y procesos de mejora conjuntos se puedan presentar y realizar. Para el desarrollo de las etapas anteriormente descritas el contratista debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- El contratista deberá definir y contar con el equipo humano de base capacitado y acorde con el objeto contractual, el cual permanecerá en las instalaciones de la SIC, y si la supervisión del contrato así lo define este también podrá realizar gestión remota desde sus propias instalaciones, implementando los esquemas de seguridad definidos y aprobados por la Entidad.
- La definición de los marcos, modelos, procesos y procedimientos, así como los instrumentos de seguimiento a la gestión y tableros de control, que se deriven del cumplimiento de los requisitos expuestos en objeto contractual y sus anexos técnicos, deberán ser propuestos y dispuestos por el contratista y aprobados por el supervisor, los cuales serán considerados de propiedad de la SIC.
- El contratista debe administrar y mantener actualizado el total del inventario tecnológico la SIC, con las altas y bajas de todos los activos, así como todas las características principales definidas de cada componente. Para lo cual, deberá gestionar efectivamente la CMDB que actualmente posee la SIC, al igual que garantizar el mantenimiento de los CI's. La SIC instruirá al contratista la forma de notificar al sistema o área de inventarios de la Entidad para su actualización. El contratista debe reportar mensualmente las actualizaciones y estado del inventario tecnológico de la SIC
- El contratista debe diseñar y gestionar un plan de administración de los distintos servicios y llevar un cuadro automatizado de: Acuerdos de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, SLA), sobre los cuales deberá hacer seguimiento y cumplimiento conforme a las retroalimentaciones realizadas por el coordinador de Servicios de la Oficina de Tecnología e Informática de la SIC, utilizando el instrumento acordado en la FASE 1. Este plan debe entregarse en un tiempo no mayor a treinta (30) días calendario posteriores a la suscripción del acta de inicio del contrato, e implementarse posterior a su aprobación.
- La gestión de eventos, incidentes, problemas y requerimientos/peticiones deberá hacerse usando la misma herramienta informática en todos los niveles de atención, para mantener trazabilidad. Para este propósito, la SIC cuenta con la Suite Aranda Software, que deberá ser configurada y/o ajustada inicialmente por el contratista sobre todos los servicios descritos y ajustada las veces que sea requerido para garantizar la correcta gestión de los servicios contratados.

Nota 1: La SIC entregará al contratista la documentación que corresponde a los anteriores ítems establecidos. En caso de que estos insumos sean totalmente adaptables a la operación y estrategia de este, el tiempo exigido para el cumplimiento de esta etapa de ejecución se utilizará para que el proveedor implemente el modelo ya establecido en la Entidad. La supervisión del contrato o el equipo que este designe definirá si las mejoras que pueda proponer el contratista en medio de la ejecución son aplicables.

Nota 2: Para el caso de los ANS, durante los primeros diez (10) días hábiles de ejecución de la adición, el contratista deberá actualizar, cuando aplique, el esquema de indicadores definidos conforme al alcance optimizado de la adición

El alcance y cobertura de los servicios tecnológicos a contratar se desarrollarán inicialmente en las siguientes instalaciones de la SIC:

- Sede principal de la Entidad: Calle 24 No. 7 - 43 de la ciudad de Bogotá D.C.
- Centro de datos No. 1: Zona Franca de Tocancipá, Int 9, Km 1.5 vía Briceño-Zipaquirá. Nebula hostdime
- Centro de datos No. 2: Sede principal de la Entidad: Calle 24 No. 7 – 43 piso 9, Bogotá

- Centro de datos No. 3: Laboratorio de Informática Forense - Sede principal de la Entidad: Calle 24 No. 7 - 43 Piso 9, Bogotá.

- Sede 1: Calle 24 No. 7 - 43, Bogotá.
- Sede 2: Bodega Archivo Engativá Parque Empresarial Puerta del Sol: Tv 93 # 51- 98 Bodegas 11-44 y 48, Bogotá.
- Casas del Consumidor de: Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Ibagué, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, San Andrés, Sincelejo, Cartagena, Chía, Villavicencio, Santa Marta, Bosa, Barrios Unidos, Fontibón, Kennedy, San Cristóbal, Usaquén y Usme, Soacha En caso de requerirse, el contratista deberá estar en la capacidad de ampliar los servicios a las nuevas casas del consumidor. El soporte requerido debe incluir una visita al año y soporte remoto o en sitio (si aplica) siempre que se requiera.
- PAC (Puntos de Atención al Ciudadano) de: Cali, Cúcuta, Manizales, Medellín, El soporte requerido debe incluir una visita al año y soporte remoto o en sitio (si aplica) siempre que se requiera.

En la siguiente tabla se relacionan las direcciones de las casas y puntos de atención del consumidor a nivel regional y local, en donde se debe brindar atención desde la mesa de servicios:

LOCAL / REGIONAL	DEPARTAMENTO	PUNTO	DIRECCIÓN
Local	BOGOTA	**SEDE PRINCIPAL 7/24**	Calle 24 # 7-43, Local primer piso, pisos 2,6,7,8,9,10,11,12,13,14,16 y 17
Local	BOGOTA	**BODEGA ALAMOS**	Parque Empresarial Puerta Del Sol TV 93# 51-98
Local	BOGOTA	**CAN-METROLOGIA LEGAL**	Av. Carrera 50 No 26 – 55 Int. 2
Regional	ANTIOQUIA	**CR MEDELLIN (SUPERSOCIEDADES)**	SuperSociedades: Carrera 49 # 53 -19 piso 3 Pasaje Comercial Bancoquia
Regional	ATLÁNTICO	CR BARRANQUILLA	calle 49 N 8b sur - 15
Regional	BOLÍVAR	**CR CARTAGENA**	Cartagena de Indias, centro histórico, plaza de la aduana Cl. 31 #130
Regional	CAUCA	**CR POPAYAN**	Calle 5 # 6 - 58 Alcaldía por la puerta de entrada de de emtel segundo piso
Regional	CÓRDOBA	**CR MONTERIA**	Carrera 3 # 23 - 32 Barrio Centro
Regional	CUNDINAMARCA	**CR CHIA**	Calle 11 #8 -42 Punto de Atención al Ciudadano del CAM
Regional	HUILA	**CR NEIVA**	Carrera 2 # 8 - 05 Piso 4 Oficina 4038 Centro Comercial los Comuneros
Regional	META	**CR VILLAVICENCIO**	Calle 23 No 37 - 21 Barrio San Benito
Regional	NARIÑO	**CR PASTO**	Calle 16 Entre Carreras 28 y 29 Casa San Andrés - Parque Rumipamba
Regional	QUINDÍO	**CR ARMENIA**	Carrera 16 # 14 - 30 Piso 1 Armenia
Regional	RISARALDA	**CR PEREIRA**	Calle 14 # 5 - 20 Piso 3
Regional	SAN ANDRÉS	**CR SAN ANDRES (DPS)**	Av. costa rica 1-41. pasaje San Andrés esquina locales 108 y 109
Regional	SANTANDER	**CR BUCARAMANGA**	Carrera 15 # 31 - 59 Piso 3 Centro Comercial Feghali
Regional	SUCRE	**CR SINCELEJO**	Carrera 18 # 21-46 piso 2
Regional	TOLIMA	**CR IBAGUE**	Calle 19 con carrera tercera Esquina, (Centro Comercial Andrés Lopez de Galarza, Locales 1, 2)
Regional	VALLE DEL CAUCA	**CALI**	Avenida 2 norte # 10 - 70 Centro administrativo Municipal (CAM)

Regional	MAGDALENA	**SANTA MARTA**	Calle 13 # 11 – 174 Oficina Administrativa del mercado público de Santa Marta, local gourmet N° 3.
Regional	CUNDINAMARCA	**SOACHA**	Secretaria de hacienda
Regional	CHOCO	**QUIBDO (DPS)**	Sede DPS Quibdo
Local	BOGOTA	**CB BARRIOS UNIDOS**	Calle 74 A No. 63 - 10 Alcaldia local.
Local	BOGOTA	**CB BOSA**	Carrera 80K # 61-28 Sur - Casa de la Participación
Local	BOGOTA	**CB FONTIBON**	Calle 18 con Cra. 100 Esquina Parque Fundacional
Local	BOGOTA	**CB SAN CRISTOBAL**	Av. Primera de Mayo # 1 - 40 Sur - Alcaldía Local
Local	BOGOTA	**CB USAQUEN**	Calle 122 No. 7A 61
Local	BOGOTA	**CB USME**	Cl. 137 Sur # 3a - 44

Nota 2: En el caso que la Superintendencia de Industria y Comercio traslade o incremente algunas de sus oficinas o centro de datos citados anteriormente, se informará al contratista con un (1) mes de anticipación, con el fin que: (1) Se encuentre enterado de las decisiones institucionales; (2) Apoye la ejecución de las actividades técnicas requeridas por la SIC para el aprovisionamiento de los servicios, que estén asociadas con el objeto contractual y obligaciones; (3) Realice los traslados de personal a su cargo; (4) En el caso específico de los centros de datos, el contratista deberá apoyar a la OTI en la planeación de las actividades y disponer del recurso humano calificado (especialistas, ingenieros, técnicos y demás personal) que se requiera para el movimiento físico y lógico de la infraestructura tecnológica de la SIC; esto, acompañado de la presentación del plan de trabajo, propuesta técnica y valor, el cual será revisado y aprobado por el supervisor del contrato.

Nota 3: Durante la ejecución de la vigencia en caso de requerirse este apoyo se realizará de forma remota teniendo en cuenta que no se contempla visitas a sitio a sedes diferentes a la principal donde está ubicado el recurso asignado al contrato.

6. CIERRE Y ENTREGA DE LA INFRAESTRUCTURA

Al finalizar la ejecución del contrato, el contratista hará entrega formal al supervisor del contrato o a quien este designe, de todos los artefactos, inventario de equipos, hardware, software, suscripciones, componentes de infraestructura tecnológica, servicios de TI, documentación y elementos creados para cada uno de los servicios descritos en cada uno de los anexos técnicos, es decir, los que fueron construidos, administrados, operados y mantenidos, al igual que un informe detallado sobre el estado de estos. Así mismo, entregará todos documentos (históricos y actuales) de los procesos, procedimientos instrumentos de gestión, configuraciones, arquitecturas, bases de conocimiento y demás información técnica con su respectivo versionamiento, para los citados bloques de servicios descritos en cada uno de los anexos técnicos (con su correspondiente desagregación de los servicios), y demás que sean requeridos por el supervisor en el marco de ejecución del contrato.

De igual forma se deberán entregar todos los artefactos que hayan sido diseñados y desarrollados en el marco de la ejecución del contrato, como, por ejemplo, aquellos productos de los planes de mejora continua y que sean solicitados por el supervisor del contrato, tableros de visualización de información, desarrollos a la medida para optimizar la operación, sin ningún tipo de restricción para su uso.

Por otro lado, dentro de los sesenta (60) días calendario antes de la finalización del contrato, el contratista deberá presentar el plan detallado del cierre y entrega de todos los servicios contratados, periodo dentro del cual se deben adelantar las actividades antes mencionadas.

Así mismo, durante un (1) mes posterior a la terminación del contrato, el contratista deberá realizar sin costo para la Entidad, un empalme, capacitación y transferencia de conocimiento al supervisor del contrato o quien este designe.

Todo lo anterior deberá ser aprobado previamente por el supervisor del contrato antes de comenzar la fase de cierre, por lo cual, el contratista se obliga a acoger las recomendaciones y ajustar lo correspondiente con el fin de entregar todos los productos conforme con los requerimientos de la SIC.'

Nota 1: Los costos asociados a esta etapa de cierre y entrega de los servicios a la SIC y/o al tercero o quien este delegue deberán estar contemplados en los costos unitarios del equipo base mínimo para ejecutar el servicio, por lo que no se reconocerán valores adicionales por este concepto.

7. GESTIÓN Y ADOPCIÓN DE PROCESOS DE TI

El contratista deberá conocer, adoptar, implementar y en los casos que sea necesario, enriquecer los procesos y procedimientos, actuales o nuevos, con los que cuenta la Oficina de Tecnología e Informática con relación a la gestión de los servicios de TI. De acuerdo con lo anterior, deberá considerar como mínimo los siguientes aspectos:

7.1. MATRIZ DE RIESGOS

La matriz de riesgos deberá ser entregada por el contratista durante los primeros treinta (30) días calendario de ejecución del contrato posterior al acta de inicio, con su correspondiente Plan de Tratamiento de Riesgos, que contenga los riesgos definidos en la etapa precontractual, contractual y post contractual con los elementos que incidan en la debida ejecución del contrato y de los servicios derivados de éste, y serán acordados y aprobados por el supervisor del contrato. Esta matriz deberá ser actualizada y realizar seguimiento de manera mensual por parte del contratista.

Nota: Durante la vigencia de la ejecución de la adición, el contratista deberá actualizar, cuando aplique, la matriz de riesgos conforme al alcance optimizado de la adición

7.2. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

El contratista deberá conocer, adoptar e implementar los procesos de TI del Sistema Integral de Gestión Institucional establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. El proceso deberá considerar todos los aspectos que puedan afectar la operación de los bloques de servicios establecidos en el servicio, sobre la cual el contratista tenga responsabilidades o que pueda afectar el cumplimiento de estas. Este proceso deberá ser presentado al finalizar la fase de transición y recepción de la infraestructura.

El contratista deberá realizar las actividades de levantamiento de información, construcción y documentación de los procesos que no estén incorporados en el componente de TI del Sistema Integral de Gestión Institucional, incluyendo los servicios actuales y futuros. Así mismo, deberá gestionar todos los procesos de ITIL implementados y documentados en la SIC actualmente:

Procesos en operación:

- Incidentes
- Solicitudes
- Cambios
- Catálogo y Portafolio
- Problemas
- Validación y Pruebas
- Medición y Reportes
- Conocimiento
- Activos y Configuración
- Accesos
- ANS
- Disponibilidad
- Estrategia
- Diseño
- Riesgos
- Eventos
- Capacidad
- Mejora Continua
- Service Desk

Nota 1: La SIC entregará al contratista la documentación que corresponde a los anteriores numerales. En caso de que estos insumos sean totalmente adaptables a la operación y estrategia de este, el tiempo exigido para el cumplimiento de esta etapa de ejecución se utilizará para que el proveedor implemente el modelo ya establecido en la Entidad. La supervisión del contrato o el equipo que este designe definirá si las mejoras que pueda proponer el contratista en medio de la ejecución son aplicables

Nota 2: Durante la vigencia de la adición al contrato, el contratista deberá continuar gestionando los procesos de incidentes, solicitudes, problemas, cambios y ANS, conforme al estado en que se encuentren. Las demás quedan tal como están implementados, sin que ello implique la obligación de intervenir los demás procesos, salvo requerimiento expreso, conformidad de las partes y aprobación previa de la supervisión.

IV. CATALOGO DE SERVICIOS

1. DESCRIPCIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Tomando como base el marco de referencia de arquitectura empresarial de la SIC, se define un catálogo de servicios, el cual contiene la información los servicios definidos en el servicio. En el marco del ciclo de la mejora continua para los procesos de TI, tomando como referencia ITIL, el contratista deberá realizar durante los primeros treinta (30) días calendario de ejecución del contrato posteriores al acta de inicio del contrato, la actualización, ajuste o mejoras al catálogo de servicios inicialmente entregado por la SIC, incluyendo las fichas técnicas del servicio. Este catálogo de servicios deberá ser actualizado de maner a bimestral por parte del contratista, de manera documental y en la plataforma Aranda.

Por otro lado, aquellos servicios que surjan debido a las dinámicas propias de los procesos misionales internos, cambios tecnológicos de la SIC o demás, deberán ser acogidos, incorporados y aplicados por el contratista en el marco de sus obligaciones contractuales sin que esto genere un valor adicional para la SIC.

El servicio de soporte en sus distintos niveles deberá ser prestado para todos los activos informáticos arrendados y para los de propiedad de la SIC, tales como: computadores de escritorio, portátiles, estaciones de trabajo, proyectores, servidores, sistemas de almacenamiento, UPS, lectores de código de barras, software de S.O., software de ofimática, software de aplicativos, equipos de video conferencia, entre otros.

En este contexto, a continuación, se listan los servicios que actualmente se encuentran dispuestos en el catálogo de servicios, el cual se actualiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento:

- Accesorios
- Acsepto
- Administración Almacenamiento
- Administración Bases de Datos
- Administración de Directorio Activo
- Administración Servidores
- Administrar Salas de Audiencia
- Alistamiento puesto Físico
- Almacenamiento NAS
- Almacenamiento SAN
- Antivirus
- Aranda
- Base de Datos Informix
- Base de Datos Oracle
- Base de Datos Postgres
- Base de Datos SQL
- Cableado Estructurado
- Centro de Computo
- Computador Escritorio
- Computador Portátil
- Computador Teletrabajo
- Control de Navegación en Internet
- Correo Electrónico
- Dispositivo Móvil
- Gestión Antivirus y Antimalware
- Gestión Aplicaciones de Apoyo
- Gestión Aplicaciones de Misionales
- Gestión de Accesos
- Gestión de Dispositivos Móviles
- Gestión de Equipo De Cómputo
- Gestión de Herramientas Ofimáticas
- Gestión Impresión, Escaneo, Fotocopiado
- Gestión Servicios de Red
- Internet
- Intranet
- Jboss
- Mantenimiento Correctivo
- Microsoft 365
- Monitoreo
- Navegación en Internet
- NOC
- Openshift
- Pantallas Digitales
- Periféricos
- Portal Web
- Proyección de Video
- Red de Datos
- Red Eléctrica
- Respaldo y Recuperación
- Salas de Audiencia
- Satellite
- Seguridad de la Información
- Seguridad Perimetral
- Servicios de Nube
- Servidor Linux
- Servidor Solaris
- Servidor Windows
- SIPI
- Sistema Control de Ingreso
- Sistema de Pagos
- Sistema de Tramites
- Software Ofimático
- Software Utilitario
- Soporte Aplicaciones de Apoyo
- Soporte Aplicaciones Misionales
- Telefonía Análoga
- Telefonía IP
- Virtualización

V. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y FACTORES DE COMPENSACIÓN DE SERVICIOS

Dentro de la gestión del servicio, se ha implementado una estrategia de control de los ANS en cada una de las líneas de servicio, teniendo en cuenta la urgencia y el impacto de estas, lo cual permitió construir una matriz integral clasificada por las categorías y servicios que fueron considerados y de acuerdo con el catálogo de servicios de la SIC dentro del anexo correspondiente.

Este instrumento de seguimiento cuenta con las métricas establecidas, en donde se configuraron los umbrales permitidos en términos de tiempo por cada servicio y en su respectiva categoría. Esto ha permitido que las revisiones periódicas den cuenta al supervisor del contrato y/o al equipo que este designe, cuáles servicios presentan afectación en su desarrollo y dependiendo del impacto por su incumplimiento, para de esta forma tomar acciones correctivas en los niveles que correspondan, así mismo, garantizando la aplicación de los términos contractuales y legales establecidos.

Para la definición de los Acuerdos de Niveles de Servicio se establece:

- **Incidente:** Se determina como incidente cuando alguno(s) de los servicios no se encuentran disponibles o no funcionan correctamente, y son reportados por los usuarios de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), o detectados dentro de la operación de los servicios tecnológicos.
- **Requerimientos**: Son aquellas situaciones reportadas por los usuarios de la Superintendencia de Industria y Comercio, o detectados dentro de la operación de los servicios tecnológicos, que no comprometen la disponibilidad de los servicios digitales e impresión de la Superintendencia.
- **Prioridad Alta (incidentes)**: Compromete la disponibilidad de los servicios de la Superintendencia de Industria y Comercio, además de los establecidos en las generalidades del servicio.
- **Prioridad Media (Incidentes):** Los servicios funcionan intermitente, retrasando el normal desarrollo de las actividades cotidianas de los usuarios
- **Prioridad Baja:** Requerimientos relacionadas con las funcionalidades y posibles mejoras de los servicios

Nota: Todos los incidentes y requerimientos deben medirse dentro de los ANS establecidos, independientemente del grupo resolutor en el cual se gestionen. Todas las incidencias que provengan de un evento masivo deben incluirse dentro de las mediciones de los ANS establecidos. Los grupos resolutores que se creen dentro de la herramienta de gestión de servicio deben incluirse en las mediciones.

A continuación, se detalla la línea base de ANS que se tomó para la creación de los instrumentos de gestión de estos:

1. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

A continuación, se describen los acuerdos de niveles de servicios establecidos:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)								
MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS								
#	NOMBRE	DESCRIPCIÓN/CONDICIÓN	UNIDAD DEMEDIDA	PERIODO MEDICIÓN	META	RANGO	DESCUENTO	CÁLCULO FORMAL
1	Gestión de Incidentes: Eficiencia solución de incidentes por el	Hace referencia a la cantidad de incidentes que fueron solucionados dentro del ANS sobre el total de requerimiento del grupo de soporte en sitio (Nivel II).	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Total de incidentes Total de incidentes solucionados en el grupo de soporte en sitio (Nivel II) dentro de los ANS´s pactados / Total incidentes
						Entre 85,1% - 90%	8%	

	grupo de soporte en sitio (Nivel II).					**Menos de 85%**	**12%**	**solucionados por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).** **Se agrega de manera manual los tiempos de atención de los casos que ingresan por la vía mail, tiempo que se suman a los tiempos de solución**
2	**Gestión de Requerimientos: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III).**	**Hace referencia a la cantidad de requerimientos que fueron solucionados dentro del ANS sobre el total de incidentes del grupo de mesa de servicios (Nivel III).**	**Porcentaje**	**Mensual**	**≥95%**	**Entre 90,1% - 94,9%** **Entre 85,1% - 90%** **Menos de 85%**	**5%** **8%** **12%**	**Total de requerimientos solucionados en el grupo especialistas (Nivel III) dentro de los ANS´s pactados / Total requerimientos solucionados por el grupo especialistas (Nivel III).** **Se agrega de manera manual los tiempos de atención de los casos que ingresan por la vía mail, tiempo que se suman a los tiempos de solución.**
3	**Tasa vencimiento (backlog)**	**El indicador busca evitar la acumulación de casos no resueltos de periodos anteriores**	**Porcentaje**	**Mensual**	**≤5%**	**Entre 5,1% - 7%** **Entre 7,1% - 9%** **Mayor 9%**	**5%** **8%** **12%**	**Total de solicitudes no resueltos y/o sin justificación / Total de solicitudes en backlog periodo evaluado**
4	**Cumplimiento políticas de suspendidos (pending)***	**Se refiere al cumplimiento de los lineamientos de documentación exigido para cada solicitud que pasa por estado pending.** **Se realizará una muestra aleatoria de al menos 60 solicitudes (incidentes o requerimientos)**	**Porcentaje**	**Mensual**	**≥95%**	**Entre 90,1% - 94,9%** **Entre 85,1% - 90%** **Menos de 85%**	**5%** **8%** **12%**	**La nota dada a cada solicitud tendrá una calificación entre 1 y 3 (1 nota más baja y 3 nota más alta). El valor del indicador será el promedio de las calificaciones dadas a las solicitudes seleccionadas. Los parámetros por evaluar son:** • **Nota de justificación suspensión completa** • **Nota pública** • **Correcta categorización (suspendido Sumatoria (Calificación obtenida por solicitud/máxima calificación por solicitud * 100%) / Número total de solicitudes evaluado**

El descuento será sobre el valor de la facturación mensual correspondiente a la línea de mesa de servicios

2. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO – SERVICIO ESPECIALIZADO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (NIVEL III)

A continuación, se describen los acuerdos de niveles de servicios establecidos:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)

SERVICIO ESPECIALIZADO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA								
#	NOMBRE	DESCRIPCIÓN/	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO MEDICIÓN	META	RANGO	DESCUENTO	CÁLCULO FORMAL
1	Gestión de	Hace referencia a la cantidad de	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información:
	Requerimientos: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).	requerimientos que fueron solucionados dentro del ANS sobre el total de los requerimientos del grupo de soporte en sitio (Nivel II).				Entre 85,1% - 90%	8%	AQM - SolCerradas. Total de requerimientos solucionados en el grupo de soporte en sitio (Nivel II) dentro de los ANS´s pactados/ Total requerimientos solucionados por el grupo de soporte en sitio (Nivel II). Se agrega de manera manual los tiempos de atención de los casos que ingresan por la vía mail, tiempo que se suman a los tiempos de solución
						Menos de 85%	12%	
2	Gestión de Incidentes: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de especialistas (Nivel III).	Hace referencia a la cantidad de incidentes que fueron solucionados dentro del ANS sobre el total de incidentes del grupo de mesa de servicios (Nivel III).	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: AQM - SolCerradas. Total de incidentes solucionados en el grupo especialistas (Nivel III) dentro de los ANS´s pactados / Total incidentes solucionados por el grupo especialistas (Nivel III). Se agrega de manera manual los tiempos de atención de los casos que ingresan por la vía mail, tiempo que se suman a los tiempos de solución.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
						Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la
						Entre 85,1% - 90%	8%	

3	Disponibilidad de servidores	Entendida como el normal funcionamiento de los servidores de la entidad.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Menos de 85%	12%	herramienta de Monitoreo (PRTG) con el nombre Disponibilidad mensual ping lista - WinServer + Disponibilidad mensual Ping lista - LinuxSrv + Disponibilidad mensual - Servidores Solaris con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Servidor Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
4	Disponibilidad de la solución de Virtualización	Entendida como el normal funcionamiento de la solución de Virtualización.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con el nombre Disponibilidad mensual lista - Virtualización con la formula ITIL y AQM -
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	8%	
								SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Virtualización Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
5	Disponibilidad de las Bases de Datos	Entendida como el normal funcionamiento de la Base de Datos de la SIC.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con el nombre Disponibilidad mensual lista - Oracle con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Base de Datos Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	

								de los 2 reportes y se promedia.
6	Disponibilidad de sistemas de almacenamiento	Entendida como el normal funcionamiento de la infraestructura de almacenamiento.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con el nombre Disponibilidad mensual ping lista - Almacenamiento con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Almacenamiento Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
7	Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos	Entendida como la posibilidad de almacenar la información prevista en las políticas de respaldo sobre el dispositivo de respaldo.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con nombre Disponibilidad mensual ping lista - Respaldos con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Respaldo y Recuperacion Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
								Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
		Entendida como el normal funcionamiento de las aplicaciones definidas como	Porcentaj	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de
						Entre 85,1% - 90%	8%	

		misionales en la entidad.	e					
8	Disponibilidad de aplicaciones misionales					Menos de 85%	12%	Monitoreo (PRTG) con nombre Disponibilidad Aplicaciones Misionales con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Aplicaciones Misionales Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
9	Disponibilidad de aplicaciones apoyo	Entendida como el normal funcionamiento de las aplicaciones de apoyo en la entidad.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con nombre Disponibilidad Disponibilidad Aplicaciones Apoyo con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Aplicaciones Apoyo Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
10	Administración de servicios de nube	Entendida como el normal funcionamiento de los servicios que la entidad tiene en modalidad de nube (Pública y/o privada)	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con el nombre Cvj Disponibilidad Cloud Azure con la formula y Data SolCerradas que se descarga de Aranda Query Manager. Subcategoria: Servicios de Nube, exceptuando los casos que ingresaron por la vía Monitoreo, se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
11	Disponibilidad Seguridad perimetral	Entendida como el normal funcionamiento de los equipos y dispositivos de seguridad perimetral e informática de la entidad.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con nombre Disponibilidad mensual Ping lista - Seguridad Perimetral con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración de Seguridad de la Información.Seguridad
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	

								Perimetral Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
12	Disponibilidad de los Centros de Cómputo	Entendida como el normal funcionamiento de los equipos del centro de cómputo.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con nombre Disponibilidad mensual lista - Virtualización + Disponibilidad mensual - PRTG + Disponibilidad mensual ping lista - Respaldos + Disponibilidad mensual ping lista - Almacenamiento + Disponibilidad mensual Ping lista - Seguridad Perimetral + Disponibilidad mensual ping lista - WinServer + Disponibilidad mensual Ping lista - LinuxSrv + Disponibilidad mensual - Servidores Solaris + Disponibilidad mensual lista -Redes + Disponibilidad mensual Ping gr - Bodega Alamos + Disponibilidad mensual ping lista Hiperconvergencia con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Centro de Computo Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
						Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con nombre Disponibilidad
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	
						%		

13	Disponibilidad de la red LAN.	Entendida como el normal funcionamiento de la conectividad en la red de datos de área local.	Porcentaje	Mensual	≥95%			mensual lista - Redes + Disponibilidad mensual Ping gr - Bodega Alamos con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Red de Datos Incidentes Se exceptúan los
								casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
14	Disponibilidad de los sistemas Hiperconvergencia	Entendida como la posibilidad de almacenar la información prevista en las políticas de respaldo sobre el dispositivo de respaldo.	Porcentaje	Mensual	≥95%	Entre 90,1% - 94,9%	5%	Fuente de Información: Reporte que genera la herramienta de Monitoreo (PRTG) con nombreDisponibilidad d mensual ping lista Hiperconvergencia con la formula ITIL y AQM - SolCerradas Servicios: Administración Infraestructura de TI.Hiperconvergencia Incidentes Se exceptúan los casos que ingresaron por la vía Monitoreo. Se toma el resultado de los 2 reportes y se promedia.
						Entre 85,1% - 90%	8%	
						Menos de 85%	12%	

El descuento será sobre el valor mensual, correspondiente a la línea de mesa de servicios

3. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO – DISPOSICIONES TRANSVERSALES

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)								
DISPOSICIONES TRANSVERSALES								
#	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO MEDICIÓN	META	RANGO	DESCUENTO	CÁLCULO FORMAL
1	Oportunidad en respuesta a requerimientos	Entrega de informes y/o respuesta formal a requerimientos realizados (Operación, Evento que afecta la operación, Planes de Mejora, capacidad, entre otros), con la oportunidad acordada	Porcentaje	Mensual	100%	No entregados = 1	2,0%	La penalización total para el Indicador en respuesta a requerimientos es sobre el valor total de la facturación por servicios mensuales correspondiente a la línea afectada, es decir a Mesa de servicios: VMD = (VM * DM) Donde: VMD: Valor Mensual por Disminuir VM: Valor Mensual
						No entregados = 2	3%	
						No entregados ≥3	4%	

								DM: Descuento Mensual
4	**Entrega de informes y planes**	**Entrega de informes y planes de operación y de gestión según fechas programadas**	**Porcentaje**	**Mensual**	**100%**	**No entregados = 1**	**2,0%**	**Para la medición del indicador se tomarán los compromisos de los anexos técnicos, los compromisos durante la ejecución del contrato, así como las comunicaciones de entrega del proveedor, devoluciones emitidas sobre el entregable y las respuestas de subsanes recibidas.** **Un mismo entregable o plan está sujeto a penalización o disminución**
						No entregados = 2	**3%**	
						No entregados ≥3	**4%**	

								en el valor a facturar durante varios periodos consecutivos hasta que el mismo sea aprobado por la supervisión. La penalización total para el Indicador en respuesta a requerimientos es sobre el valor total de la facturación por servicios mensuales correspondiente a la línea afectada, es decir a la Mesa de servicios. **VMD = (VM * DM)** **Donde:** **VMD: Valor Mensual por Disminuir VM: Valor Mensual** **DM: Descuento Mensual** **Parámetro: Fecha de entrega primera versión** **Valor requerido: Se debe cumplir con la entrega de ajustes de informes y planes dentro de los 3 días hábiles siguientes a la solicitud formal por parte del equipo de apoyo a la supervisión** **Para el seguimiento de ANS se definirá un registro diario de cumplimiento con la siguiente información:** **Detalle de entrega** **Fecha establecida de primera entrega** **Fecha efectiva de entrega Cumplió la fecha de entrega (Si o No)** **Se incluirán las filas que aplique teniendo en cuenta lo solicitado en los anexos, así como las solicitudes que surgen durante la ejecución del contrato.** **Suma de la cantidad de incumplimientos: Se cuenta la cantidad de entregables con incumplimient o**

El descuento será sobre el valor mensual facturado, correspondiente a la línea de disposiciones transversales

Para el seguimiento de ANS se definirá **en conjunto** un registro de cumplimiento con la siguiente información:

- Detalle de entrega
- Fecha establecida de primera entrega
- Fecha efectiva de entrega
- Cumplió la fecha de entrega (Si o No)
- Se incluirán las filas que aplique teniendo en cuenta lo solicitado en los anexos, así como las solicitudes que surgen durante la ejecución del contrato.
- Suma de la cantidad de incumplimientos: Se cuenta la cantidad de entregables con incumplimiento

Nota 1: Al adjudicatario del presente proceso le será suministrada toda la documentación técnica y administrativa actualizada que ha permitido llevar un curso adecuado del seguimiento, detección y restauración de los eventos que han generado la aplicación de los ANS, con el propósito de garantizar la continuidad de las disposiciones transversales definidas para este aspecto de supervisión. La supervisión del contrato o el equipo que este designe definirá si las mejoras que pueda proponer el contratista en medio de la ejecución son aplicables.

V. LÍNEA BASE TI

1. LÍNEA BASE DE SERVICIO – INVENTARIO HARDWARE Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A continuación, se relaciona la línea base asociada a los servicios con sus correspondientes bloques.

LÍNEA DE SERVICIO	ÍTEM	Cantidad	Unidad
Mesa de servicio	Nivel de soporte I	1	Servicio
Mesa de servicio	Nivel de soporte II	1	Servicio
Mesa de servicio	Nivel de soporte III	1	Servicio
Disposiciones transversales	Gerente de proyecto	1	Servicio
Disposiciones transversales	Líder de servicio y gestión operativa	1	Servicio

De acuerdo con la anterior línea base, hay que precisar que esta quedó establecida con los mismos niveles de servicio, pero con una optimización en el equipo base de trabajo, ya que no se incluyó el líder técnico. No obstante, las funciones del rol que no se contempló serán distribuidas en los niveles de servicio y en las funciones del equipo base. Todo lo anterior se reflejó en la propuesta comercial y OFERTA ECONÓMICA de la adición allegada por el contratista.

.

VI. RECURSO HUMANO CALIFICADO REQUERIDO PARA LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS

1. RECURSO HUMANO REQUERIDO

A continuación, se describen los perfiles mínimos y funciones que deben garantizarse para la gestión estratégica y operativa de las categorías de servicios. En este contexto, se aclara que solo los perfiles de Gerente de proyecto y líder de servicio y gestión operativa, se deben mantener con el fin de preservar el personal mínimo que ha sostenido la operación del servicio en cumplimiento de los perfiles solicitados y optimizados.

A continuación, se detallan las condiciones del equipo de trabajo mínimo requerido por la SIC para la ejecución del contrato:

RECURSO	FORMACIÓN	POSTGRADO	CERTIFICACIONES	EXPERIENCIA	DEDICACIÓN	FUNCIONES GENERALES
GERENTE DE PROYECTO	Ingeniería electrónica o telemática o de sistemas o telecomunicaciones o afines, entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.	En SistemaS de Información o Gerencia de Proyectos Informáticos o Telecomunicaciones o Gerencia de Proyectos de Ingeniería o Gestión de Proyectos de Ingeniería o Seguridad de la información o Gerencia de sistemas de información o Gerencia de Proyectos de Telecomunicaciones o Gerencia de proyectos o Especialista en Auditoria de sistemas de la información o especialista en seguridad de redes o gerencia de servicio o áreas afines a la ingeniería.	Certificación en ITIL Intermediate o superior, otorgada por un organismo acreditado por ITIL para este fin. Certificación en PMP o Scrum Master vigente	Mínimo cinco (5) años de experiencia laboral desarrollando actividades como gerente, líder o coordinador de proyectos de TI.	100 % al proyecto, de requerirse de manera presencial o virtual en las instalaciones de la entidad	Deberá encargarse de la gerencia de proyecto, documentación, organización y coordinación de actividades con la entidad. Entre las funciones principales: Realizar una planificación donde se definan fechas y plazos para cumplir con las etapas y diferentes obligaciones del proyecto. Asignar y supervisar las tareas designadas para la ejecución del proyecto Implementar cambios y brindar soluciones efectivas según los problemas que se presenten Identificar con anterioridad posibles riesgos que pueda afectar el desarrollo del proyecto Realizar seguimiento al desarrollo del proyecto para controlar y verificar que todo se cumpla de acuerdo con los objetivos establecidos Elaboración de informes periódicos para dar a conocer los avances y resultados que se están obteniendo.

LÍDER DE SERVICIO Y GESTIÓN OPERATIVA	Ingeniería electrónica o telemática o de sistemas o telecomunicaciones o industrial o afines, entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional.	Sistemas de Información o Gerencia de Proyectos Informáticos o Telecomunicaciones o Gerencia de Proyectos de Ingeniería o Gestión de Proyectos de Ingeniería o Seguridad de la información o Gerencia de sistemas de información o Gerencia de Proyectos de Telecomunicaciones o Gerencia de proyectos o en aseguramiento de la calidad o en gerencia de la calidad o en gerencia de proyectos de ingeniería o en alta gerencia para sistemas integrados de gestión o en gerencia de empresas de telecomunicaciones o en calidad para la competitividad o en gerencia estratégica o en gerencia de sistemas integrados de gestión o en dirección de operaciones y mejoramiento continuo o en gerencia de la calidad.	Certificación en ITIL Intermediate o superior, otorgada por un organismo acreditado por ITIL para este fin.	Mínimo cinco (5) años de experiencia laboral desarrollando actividades como Líder o coordinador en dirección, orientación de actividades técnicas y administrativas de proyectos TI.	100 % al proyecto, de requerirse de manera presencial o virtual en las instalaciones de la entidad	(1) Realizar la planeación, administración y seguimiento sobre los servicios y recurso humano del proyecto. (2) Velar por el cumplimiento de los niveles de servicio. (3) Generar las acciones preventivas y correctivas, que permitan la mejora continua en la prestación del servicio. (4) Gestionar con el Área interna de la SIC encargada o tercero el mantenimiento, administración, monitoreo y reparación, para el correcto funcionamiento de los componentes de toda la Plataforma de TI (incluido todo lo asociado al usuario final) (5) Gestionar técnicamente los componentes de TI que permitan la prestación de los servicios del servicio. (6) **Deberá supervisar técnicamente los procesos críticos relacionados en los anexos adjuntos relacionados con la operación.**

Si durante la ejecución del contrato, se presenta una situación que amerite el cambio de las personas del equipo de trabajo, sustentada por alguna de las partes, el contratista se obliga a cambiar el personal, el cual deberá cumplir con los perfiles mínimos en el equipo de trabajo requerido por la Entidad y contar con la previa autorización de la supervisión del contrato o quien este designe.

Si para la ejecución del contrato, el contratista ve la necesidad de contar con más personal para cumplir el desarrollo de este, este debe ser asumido por el contratista, sin generar costo adicional para la Superintendencia de Industria y Comercio. El personal extra que se vincule al proyecto deberá contar con las mismas condiciones exigidas para el personal requerido y deberá ser aprobado por el supervisor del contrato o quien este delegue.

Las hojas de vida y soportes de cada rol deberán ser enviadas al supervisor del contrato con el fin de que estas sean aprobadas. Cada miembro que conformará el equipo de trabajo entregará una carta de compromiso en el que manifiesta su intención de conformar el equipo de trabajo.

En caso de requerir cambios en los integrantes del equipo mínimo de solicitado, el contratista realizará la solicitud por escrito o por correo electrónico por lo menos con veinte (20) días hábiles de antelación, dirigido al Supervisor del contrato por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, anexando los soportes académicos y de experiencia, igualmente, la Superintendencia de Industria y Comercio puede solicitar cambio de alguno de los integrantes del equipo de trabajo provisto por el contratista.

El supervisor del contrato, o quien este designe, se reserva el derecho de evaluar los conocimientos del personal técnico y profesional asignado y podrá solicitar al contratista el cambio de este, previo informe del supervisor, cuando se presenten las siguientes circunstancias:

- Cuando el profesional no tenga los conocimientos, habilidades y/o capacidades para la correcta ejecución de las labores.
- Cuando sus actitudes personales no contribuyan con los objetivos trazados.
- Cuando se incumpla con el procedimiento de prestación de servicios establecidos.

Nota 1: Para la ejecución de la adición, las funciones de coordinación técnica que en el modelo actual eran atendidas por el Líder Técnico serán redistribuidas entre el Gerente de Proyecto, el Líder de Servicio y Gestión Operativa y los especialistas asignados, conforme a la naturaleza del requerimiento y la criticidad del servicio

Nota 2: Para la ejecución de la adición, el contratista deberá mantener aprobados los perfiles de Gerente de Proyecto y Líder de Servicio y Gestión Operativa. En caso de cambio de alguno de estos perfiles, deberá allegar previamente los soportes correspondientes para revisión y aprobación de la supervisión.

Nota 3: La entrega de las hojas de vida de los perfiles para revisión y aprobación por parte del supervisor del contrato solo aplica en el evento que se realice el cambio de un recurso actual y sea de los mencionados en el equipo de trabajo del presente documento.

(ESPACIO EN BLANCO)

VII. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROVISTA POR EL CONTRATISTA

1. UBICACIÓN

El contratista deberá proveer el lugar de la Mesa de Ayuda (No se permite lugar de ubicación ni atención en el exterior del país):

- Nivel 1: Deberá estar debidamente adecuada en las instalaciones del contratista (puesto de trabajo, equipo de cómputo, software licenciado, comunicaciones y demás elementos necesarios para el desarrollo de las funciones).
- Nivel 2: Deberá estar debidamente adecuada en las instalaciones del contratista (puesto de trabajo, equipo de cómputo, software licenciado, comunicaciones y demás elementos necesarios para el desarrollo de las funciones), al igual que con recursos humano en sitio (SIC) para la asistencia requerida (equipo de cómputo, software licenciado y demás elementos necesarios).
- Nivel 3: Deberá estar debidamente adecuada en las instalaciones del contratista (puesto de trabajo, equipo de cómputo, software licenciado, comunicaciones y demás elementos necesarios para el desarrollo de las funciones), al igual que con recursos humano en sitio (SIC) para la asistencia requerida (equipo de cómputo, software licenciado y demás elementos necesarios).

En cualquier caso, el contratista deberá contar con las medidas de contingencia y seguridad para garantizar la continuidad y correcta prestación de los servicios. Así mismo, para los eventos, ventanas de servicio y cualquier necesidad que se requiera la participación de manera presencial de cualquiera de los roles que presentan el servicio en la entidad, el contratista deberá tomar las medidas necesarias para cumplir con lo requerido.

Finalmente, el contratista deberá implantar la logística de atención en sitio requerida para responder a los requerimientos que no puedan ser solucionados en el primer nivel de contacto para mantener, garantizar la disponibilidad del servicio en el meno r tiempo posible, dentro de los acuerdos de niveles de servicios requeridos.

VIII. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROVISTA POR LA SIC

1. UBICACIÓN

Ubicación de la Mesa de Ayuda:

- Nivel 2: La SIC proveerá los puestos de trabajo (mobiliario) junto con su respectivo punto de red y telefonía, al igual que la tarjeta de acceso al edificio.
- Nivel 3: La SIC proveerá en los casos que sea requerido, los puestos de trabajo (mobiliario) junto con su respectivo punto de red y telefonía, al igual que la tarjeta de acceso al edificio.

2. CUENTAS DE RED Y CORREO

En caso de ser requerido la SIC proveerá las cuentas de red (dominio) y correo electrónico, previa aprobación del supervisor del contrato y trámite establecido por la SIC, de requerirse el proveedor deberá proporcionar las cuentas de correos para cada uno de los colaboradores.

3. SOFTWARE DE MESA DE SERVICIO

La SIC proveerá la herramienta de software de gestión de mesa de servicios (actualmente la suite de Aranda) con su respectivo licenciamiento.

Firmado digitalmente por Adriana Cetina Hernandez

ADRIANA CETINA HERNANDEZ
Jefe Oficina de Tecnología e Informática

MAGDA JULIETH ZARRATE SALDAÑA Firmado digitalmente por MAGDA JULIETH ZARRATE SALDAÑA

MAGDA JULIETH ZARRATE SALGAÑA
Coordinador Grupo de Trabajo de Laboratorio de Informática Forense y Seguridad Digital

Firmado digitalmente por Demys Alberto Diaz Aparicio

DEMYS ALBERTO DIAZ APARICIO
Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos

Proyectó: Ricardo de Jesús Delgado Montes – Contratista Jefatura OTI
Revisó: Magda Zarate Saldaña – Coordinadora G.T. de Seguridad Digital y LIF
Demys Alberto Díaz Aparicio – Coordinadora G.T. de Servicios Tecnológicos
Nelson Yair Romero Muñoz – Contratista Jefatura OTI
Henry Mauricio Salgado Guzmán - Contratista Jefatura OTI
Aprobó: Adriana Cetina Hernández – Jefe OTI