ENTREGABLES POR ETAPAS

ETAPAS	ENTREGABLE
ETAPA DE TRANSICIÓN DE ENTRADA	•El plan de transición de entrada una vez se ha legalizado el contrato, el operador entrante debe aprobado por la gerencia del proyecto y la supervisión del ICBF.
	•Plan de transición de entrada el cual debe tener el siguiente contenido:

CAPITULOS	COMPONENTES	SUBCOMPONENTES
1. Información de inicio	Definición de Objetivos.	
	Definición del alcance.	
	Gobierno del proyecto	Órganos, interesados, escalamientos y gestión del conocimiento.
	Kick-off	
2. Acta de constitución del proyecto (Project charter)	Supuestos y restricciones	
	Actividades de Transición Gradual.	
	Criterios de Entrada y requisitos de alto nivel del producto, servicio o resultado	
	Criterios de Cierre y Finalización.	
3. Plan de Trabajo y cronograma de Actividades	WBS - Estructura de Descomposición del Trabajo o EDT	
	Cronograma detallado	
	Hitos Claves	
4. Componentes de la Transición	RecursosHumanos–Presentación de Equipo de Trabajo, roles y contactos	
	Inventario de recursos técnicos provistos por el contratista con hoja de vida de cada elemento y soportes de fabricantes y licenciamiento.	
	Gestión de Proveedores	
	Plan de gestión documental	Metodología y formatos de reporte, control y seguimiento.
	Logística y Transporte	
	El inventario de infraestructura por servicio entre el operador entrante y saliente	Transferencia de Activos
	Riesgos que se deben considerar (Matriz de riesgos)	Planes de contingencia
	Continuidad del Negocio	
	Procesos del Negocio	
	Transferencia de Conocimiento	
	Identificar Entregables proveedores que entran y que salen	
	Identificación de impacto de los cambios.	
5. Planes de Entrega de Cada Servicio que deben incluir:	Estrategia de entrada a operación de cada servicio	
	Inventario de Hardware	
	Inventario de Software	
	Políticas de Administración	
	Políticas de Seguridad, estructura, contraseñas, perfiles, accesos.	
	Configuración del Servicio en la Red	
	Alcance del Servicio	
	Estado Actual	
	Transferencia de Conocimiento	
	Entrega de Documentación	
	Planes que quedan pendientes.	
	Acta de Entrega de los servicios	
	Recurso Humano involucrado	
	Soportes, garantías, Obsolescencia.	
	Configuración Herramientas de Monitoreo	
	Configuración de ANS	
	Verificación en la herramienta de Gestión de Requerimientos, Incidentes y Cambios al día.	
	Planes de Contingencia	
	Planes de Backup	
6. Transición Técnica (Mínimos de Indisponibilidad)	NS (Network Services) Servicios de red	
	AMS (Application Management Services) Servicio de Administración de Aplicaciones	
	NOC (Enterprise Operation Center) Centros de Operación	
	DCS (Distributed Computing Services) Servicios de Computo Distribuidos	
	SecurityManagement (Administración de la Seguridad)	
7. Plan de Migración de servicios	Definir Líderes de ICBF, Proveedor saliente y Contratista	
	Identificar Recursos (Humanos - Roles Requeridos, Tiempo, Equipos, Instalaciones, Técnicos)	
	Realizar identificación de riesgos para la migración, plan de mitigación.	
	Realizar control de cambios considerando todas las actividades detalladas, los responsables, plazos de ejecución, orden de prioridades, relación entre los componentes del centro de cómputo que se migrara, prerrequisitos para levantar e instalar los servicios.	
	Considerar impacto y tiempos de ventanas de mantenimiento.	
	Considerar movimiento por fases sin afectar la operación de los sistemas yservicios misionales.	
	Conocer las recomendaciones de los fabricantes de los equipos a migrar.	
	Establecer las condiciones y prerrequisitos del Centro de Cómputo y Data Center Principal, visitas, lista de verificación.	
	Realizar listado de los servicios y la manera en que se deberá hacer la desinstalación y la instalación, definir prioridades.	
	Definir personal y recursos requeridos para la migración.	
	Definir accesos y autorizaciones sobre el centro de cómputo y data center principal y sobre los servicios a migrar (Sistemas de Información, Directorio activo).	
	Identificar la arquitectura de cada componente: arreglo de redes, VLAN, arreglos de clúster, instalación del almacenamiento, recomendaciones de los fabricantes, recomendaciones de los administradores, estructura de carpetas, elementos compartidos, arreglos de máquinas virtuales.	
	Arreglos de máquinas físicas, configuraciones de seguridad, certificados digitales, firmas digitales, publicación de aplicaciones y servicios en Internet, registros de DNS.	
	Verificar los planes de contingencia de cada sistema de Información.	
	Configurar e identificar los aspectos asociados a la seguridad.	
	Verificación del Software de Infraestructura (DA, Antivirus, actualizaciones).	
	Identificar criticidad de aplicaciones y aplicar plan de contingencia para cada uno.	

• Plan trabajo para la implementación y sensibilización de:

- Gestión de Calidad
- Gestión de Niveles de Servicios.
- Gestión de Control de Cambios.
- Gestión de Capacidad. (Que debe incluir plan de capacidad transversal para todos los servicios a ejecutar durante el contrato).
- Gestión de Continuidad
- Gestión de Disponibilidad
- Gestión de Riesgos
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Gestión de Seguridad
- Gestión de Requerimientos
- Gestión Documental
- Gestión Mesa de Servicio
- Administrador Herramienta ITSM y análisis de datos (Power BI)

	- Gestor Activos de Servicio y Gestión de la Configuración - Gestor del Catálogo de Servicios Gestión de Inventarios, CMDB y Garantías. Gestión de Conocimiento.
ETAPA DE OPERACIÓN	**ENTREGABLE**
	• Informe donde se detalle el servicio de seguridad, diagrama de red con dispositivos de seguridad incluidos (Equipos de seguridad, Centro de Cómputo en Operación, Servidores), mostrando su integración con los demás componentes de la red.
	• Plan de trabajo para la implementación de las gestiones a nivel de proceso de las Solicitudes de Usuarios, Incidentes, Gestión de Cambios y Problemas. (Nota: La implementación de incidentes y cambios debe finalizarse antes del inicio de la etapa de Operación).
	• Herramientas de gestión y monitoreo implementadas (instaladas, configuradas y parametrizadas).
	• Documento de configuración, medición y ajustes de los ANS en la herramienta de Mesa de Servicio.
	• Documento de configuración, medición y ajustes de los ANS de disponibilidad y capacidad en la herramienta de Gestión y Monitoreo que la Entidad destine para tal fin.
	• Activos de información a cargo del contratista instalados, configurados y en operación.
	• Servicio de seguridad perimetral implementado (instalado, configurado y parametrizado): Si por circunstancias de adquisición e importación de equipos nuevos, el contratista requiere tiempo adicional para la implementación del servicio, podrá utilizar equipos de contingencia que cumplan con las demás características técnicas contempladas en la ficha de condiciones técnicas por un tiempo no mayor a 60 días calendario a partir de la fecha de suscripción del contrato. Lo anterior con el objeto de dar continuidad al servicio y no dejar desprotegida la infraestructura y la información de la entidad.
	• Pruebas de aceptación del esquema de soporte y administración de cada servicio.
	• Planes relacionados en el numeral 6.5.4 de la ficha de condiciones técnicas a excepción del Plan de transición de salida.
	• Acta de inicio de la administración de cada aplicación del ICBF que estarán a cargo del contratista, incluyendo la documentación respectiva.
	• Actas de aceptación de entrada en producción de cada servicio debidamente firmadas por las partes (Incluyendo el Operador o Supervisión y las áreas involucradas), con sus correspondientes manuales de instalación.
	• Otros informes solicitados por la supervisión.
	• Acta de aprobación de inicio de la etapa de Operación y estrategia de entrada a operación de cada servicio.
	• Planes de Contingencia y ejecución del plan de capacidad que se realizará y hará seguimiento con una periodicidad semestral durante la ejecución del contrato.
	• El contratista debe entregar mensualmente el informe ejecutivo del proyecto conforme a los formatos establecidos por la entidad en la Guía de Gestión de Proyectos e Iniciativas de TI del ICBF.
	• Los entregables harán parte de la operación de los servicios y podrán ser solicitados en cualquier momento, adicionalmente y de común acuerdo se podrán solicitar entregables adicionales.
	• Ajustes a los procesos y procedimientos del modelo de gestión. - Ejecución Plan de Trabajo Implementación y Sensibilización de Procesos. - Acta Comité Operativo – Mensual - Acta Comité Ejecutivo – Mensual - Informe general del estado de cada uno de los servicios y ANS. Detallado en la Tabla- Reportes Operación. - Informe financiero mensual. - Otros Informes por demanda de Operación.
ETAPA DE TRANSICIÓN DE SALIDA	**ENTREGABLE**
	• Acta de finalización del plan de entrega de los Servicios, aprobado por el ICBF.
	• Acta de terminación de cada uno de los servicios aprobado por el ICBF.
	• Entrega de la documentación de proyecto conforme a ESTE Anexo.

ENTREGABLES POR SERVICIO

SERVICIO/GESTORIA	ENTREGABLE	PERIODICIDAD SUGERIDA	CRITERIOS DE ACEPTACION
Centro de Computo	Reporte de eventos inesperados máximo 24 horas luego de presentarse el problema donde se identifique: - Situación presentada, impacto. - Acciones Tomadas - Reporte Tratamiento de Riesgo y su plan de mitigación - Tiempo de solución.	Cada vez que ocurra un evento	Cada vez que se presente un incidente que afecte la disponibilidad o los ANS, se deberá generar este reporte, con información completa acompañado de evidencia.
	Informe de actividades consolidado, que incluye diario de actividades programadas y no programas, pendientes e incidentes y/o eventos presentados con fecha de registro.	Mensual	Informe de Actividades mensuales de actividades programadas y no programadas, con sus correspondientes RFC
	Bitácora de ingreso y salida al centro de cómputo del ICBF.	Mensual	
	Bitácora de reporte de estado en el centro de cómputo de dirección general de aires acondicionados y UPS con, variables como temperatura, humedad, reporte de gestión de Log: Retención de log del Sistema Operativo. Análisis de Log (Acciones de Mejora). Control de Acceso. Procesamiento de Logs .	Mensual	
	Plan de Capacidad e implementación para el servicio.	Trimestral	Se debe hacer una proyección de las capacidades y cargas de los centros de computo.
	Hoja de Vida de Equipos.	Mensual	Debe contener toda la información de los Elementos
	Arquitectura y mapas del servicio.	Trimestral	
	Realiza Informe de actualización de Software, Firmware de equipos del datacenter.	Semestral	Cobertura del 100% de los dispositivos, en la medida de lo posible
	Plan y Reportes de Mantenimientos Programados, con informe de estado inicial y estado final.	Acorde a la programación	Debe contener, estado inicial, con registro fotográfico, actividades de mantenimiento preventivo o correctivo, recomendaciones y estado final con registro fotográfico.
	Informe que contenga la actualización de mapas, diagramas e inventario de equipos que componen el centro de computo.	Semestral	Información con evidencia
	Mapas de distribución del sistema contra incendio.	Semestral	Información con evidencia
	Identificar relación de uso de repuestos y consumibles.	mensual	Informe de repuestos y consumibles usados durante el mes
	Plan de Trabajo e implementación para el servicio.	Semestral	
	Plan de Mejora e implementación para el servicio.	Semestral	
	Registro actualizado de utilización de suministro y consumibles requeridos para la correcta operación del servicio.	Semestral	
	Informes de mantenimientos preventivos y correctivos realizados en centro de computo de la sede de la Dirección General.	Mensual	
	Plan de Mantenimiento e implementación para el servicio.	Semestral	
	Reporte de casos registrados en la herramienta de gestión, esto incluye (fallas, problemas, soluciones, acciones desarrolladas, respaldos, recuperaciones y trabajos realizados).	Mensual	
	Línea base de equipos actualizado y alojado en CMDB.	Mensual	
	Documento donde se actualice los procesos, procedimientos, lineamientos e instructivos del servicio de ICBF.	Semestral	
	Inventario línea base actualizado.	Mensual	Debe mantener actualizada línea base mensualmente
	Informe de Disponibilidad o aplicación de ANS.	Mensual	
	Matriz de riesgos y controles para el servicio.	Semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1
	Informe mensual del servicio.	Mensual	Informe de gestión
Aplicaciones	Arquitectura y mapas del servicio.	Trimestral	entregar topología de aplicaciones actualizadas
	Informe de diagnóstico para mejora en el desarrollo de las aplicaciones.	Mensual	Informe de mejora para aplicaciones
	Reporte de eventos inesperados máximo 24 horas luego de presentarse el problema donde se identifique: '- Situación presentada, impacto. '- Acciones Tomadas '- Reporte Tratamiento de Riesgo '- Tiempo de solución.	Demanda	Cada vez que se presente un incidente que afecte la disponibilidad o los ANS, se deberá generar este reporte, con información completa acompañado de evidencia.
	Informe resumen cambios realizados sobre el servicio durante el periodo.	Mensual	Informe donde se alojen los cambios
	Formato de hoja de vida de aplicaciones.	Mensual	Formato de Hoja de Vida de todas las aplicaciones
	Informe mensual sobre el comportamiento del desempeño de las aplicaciones, disponibilidad, consumo de recursos, estadísticas de consumo, tiempos de respuesta y uso que incluya comportamiento estadístico de uso de y desempeño de aplicaciones, procesos que consumen más recursos, páginas más pesadas, número de usuarios, páginas más visitadas, tiempos de respuesta, recomendaciones.	Mensual	informe mensual
	Planes de mantenimientos preventivos e informes de avance y ejecución de los mismos.	Mensual	Planes de mantenimiento ajustados y actualizados
	Inventario actualizado de aplicaciones según el BIA	trimestral	Anexo al informe mensual
	Plan de Capacidad e implementación para el servicio.	Demanda	plan de capacidad cuando se implementa nuevo servicio
	Informe de Disponibilidad o aplicación de ANS.	Mensual	Informe Mensual
	Plan de Trabajo e implementación	Demanda	cuando se requiere implementación de un nueva aplicación o servicio.

	Matriz de riesgos y controles para el servicio.	Demanda y semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1 cuando se identifiquen riesgos asociados.
Bases de Datos	Hoja de Vida de las bases de datos.	Mensual	Debe contener todos los elementos y actualizados.
	Arquitectura y mapas del servicio.	Trimestral	
	Inventario línea base actualizado.	Mensual	debe mantener actualizada línea base mensualmente
	Reporte de eventos inesperados máximo 24 horas luego de presentarse el problema donde se identifique: - Situación presentada, impacto. - Acciones Tomadas. - Reporte Tratamiento de Riesgo. - Tiempo de solución.	Demanda	Cada vez que se presente un incidente que afecte la disponibilidad o los ANS, se deberá generar este reporte, con información completa acompañado de evidencia.
	Monitoreo diaria de las bases de datos del ICBF, ejecución de Backus, tareas automáticas, análisis de errores y alertas. Se requiere generar alertas automáticas a los líderes de las aplicaciones en el momento en que no se encuentren disponibles las bases de datos. Presentar estadísticas con base en los datos de la bitácora.	Mensual	Informe de estado de bases de datos
	Informe mensual sobre el comportamiento del desempeño de las Bases de datos, disponibilidad, consumo de recursos, estadísticas de consumo, tiempos de respuesta y uso que incluya comportamiento estadístico de uso de y desempeño.	Mensual	informe de comportamiento y desempeño de las bases de datos
	Informes de resultados de pruebas de carga, estrés y seguridad sobre ambientes de pruebas o preproductivos sobre las bases de datos de los sistemas de información actuales y nuevos proyectos que se implementen durante la duración del contrato y recomendaciones de remediación.	Demanda	informe de resultados ejecutados con criterios de aceptación definidos por líder se la SRT
	Informe de comportamiento de la base de datos que incluya como mínimo: informe de bloqueos (deadlock), recomendaciones y comportamiento estadístico de índices, recomendaciones para particionar tablas, vistas, top 100 de sentencias que consuman más recursos, recomendaciones.	Mensual	informe de comportamiento con criterios de aceptación definidos por líder se la SRT
	Planes de mantenimientos preventivos e informes de avance y ejecución de los mismos.	Mensual	informe de mantenimiento y avances
	Plan de Capacidad e implementación para el servicio	Demanda	cuando se requiere implementacion de un nueva aplicacion o servicio.
	Plan de instalación de bases de datos con todas la configuraciones.	Demanda	cuando se requiere implementacion de un nueva aplicacion o servicio.
	Informe de Disponibilidad o aplicación de ANS.	Mensual	
	Plan de Trabajo e implementación para el servicio.	Demanda	cuando se requiere implementacion de un nueva aplicacion o servicio.

	Informe mensual del servicio.	Mensual	Informe de gestión
	Matriz de riesgos y controles para el servicio.	Demanda	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1 y cuando se idenfique riesgos asociados.
Herramientas Monitoreo	Inventario línea base actualizado.	Mensual	Debe mantener actualizada línea base mensualmente
	Hoja de Vida de Equipos.	Mensual	Debe contener toda la información de los Elementos
	Arquitectura y mapas del servicio.	Trimestral	
	Informe de estado de todas las herramientas usadas para monitoreo y gestión suministradas o de propiedad del ICBF y administradas por EL CONTRATISTA	Mensual	
	Informe de Novedades, Incidentes y requerimientos, sugerencias y observaciones de las herramientas y la infraestructura destinada para la misma.	Mensual	
	Reporte de software instalado por maquina.	Mensual	
	listas negras y blancas de licenciamiento.	Mensual	
	Informe con cruce de software adquirido vs. el licenciamiento instalado.	Mensual	
	Plan de Capacidad e implementación para el servicio.	Trimestral	
	Actualizar toda la documentación que el ICBF requiera respecto al servicio de Herramientas de Gestión y Monitoreo	Mensual	
	Generación de reportes INTUNE y AZURE ARC	Mensual	
	Informe de disponibilidad de todos los elementos y servicios discriminado por tipo de servicio, elemento monitoreado.	Mensual	
	Informe de monitoreo, operación de la totalidad de infraestructura.	Mensual	
	Políticas para implementación de parches necesarios.	Trimestral	
	Informe detallado de los despliegues de actualización parches de seguridad, críticos y software tanto en el parque computacional como en los servidores físicos y virtuales	Trimestral	
	Plan de Capacidad e implementación para el servicio.	Trimestral	Se debe hacer una proyección de las capacidades para el servicio.
	Plan de Trabajo e implementación para servicio.	Semestral	
	Plan de Mejora e implementación para servicio.	Semestral	
	Plan de Mantenimiento e implementación para servicio.	Semestral	
	Informe mensual del servicio.	Mensual	Informe de gestión
	Matriz de riesgos y controles para el servicio.	Semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1
Herramientas Monitoreo – Para la plataforma ITSM y POWER BI	Informe mensual del servicio	mensual	Documento principal que consolida las actividades ejecutadas, logros, novedades y el estado general de la operación del servicio durante el mes evaluado.
	Automatizar la extracción, transformación y visualización de datos mediante Microsoft Power BI, con el fin de generar los tableros analíticos mensuales requeridos por los servicios, las gestorías del ICBF para la supervisión técnica y operativa del servicio.	mensual	Entrega de tableros de control interactivos desarrollados en Power BI, garantizando el modelado de datos (ETL), la creación de medidas DAX para indicadores, la visualización intuitiva (UI/UX) y la publicación en el entorno institucional con políticas de seguridad (RLS) configuradas.
	Desarrollo, Diseño y Publicación de Dashboards Analíticos	mensual	Entrega de tableros de control interactivos y analíticos desarrollados en Power BI
	Informe de monitoreo, operación de la totalidad de infraestructura	mensual	Informe detallado de novedades, incidentes, sugerencias y observaciones tanto de la herramienta operativa como de la infraestructura destinada para el funcionamiento de esta.
	Políticas para implementación de parches necesarios	Trimestral	Documento de lineamientos técnicos y cronograma para la aplicación de actualizaciones, parches de seguridad y mejoras funcionales sobre la plataforma.
	Reporte Mensual de Cumplimiento de ANS	mensual.	Certificación técnica e indicadores de los niveles de servicio alcanzados en los tiempos de respuesta
	Matriz de riesgos y controles para el servicio	Semestral	Identificación, valoración y planes de mitigación de los riesgos operativos, tecnológicos y de seguridad asociados a la administración de la plataforma ITSM.
	Bitácora de Monitoreo de Disponibilidad	mensual	Registro de los eventos de indisponibilidad de la plataforma reportados detallando la fecha, hora de caída, hora de restablecimiento y el radicado de escalamiento ante el soporte del tercero fabricante.
	Matriz de Control de Cambios en la Configuración	Mensual	Reporte que describa todas las modificaciones lógicas autorizadas y realizadas en la herramienta durante el mes, incluyendo nuevos formularios parametrizados, flujos de aprobación ajustados, plantillas de correo modificadas o reglas de negocio implementadas.
	Estado Actualizado del Catálogo de Servicios	mensual	Articular junto con la Gestor(a) de catalogo un archivo técnico o reporte de la plataforma que evidencie la estructura vigente del Catálogo de Servicios de TI, destacando las inclusiones, modificaciones o retiros de servicios aprobados por la supervisión del ICBF.
	Reporte de Novedades de Usuarios y Roles (RBAC)	mensual	Listado consolidado que certifique las cuentas de usuario creadas, modificadas o inactivadas en el mes dentro de Helppeople, justificando sus perfiles de acceso (Administrador, Supervisor, Especialista, Agente).
	Métricas de Sincronización de Identidades	mensual	certificación del correcto funcionamiento de la sincronización de usuarios con Microsoft Entra ID / Active Directory, reportando incidencias técnicas corregidas.
	Evidencia de Actualización de la Base de Conocimiento	mensual	Relación de los nuevos artículos de ayuda, manuales o soluciones conocidas redactadas, categorizadas y publicadas dentro del módulo de autogestión de la plataforma.
	Soporte de Actualización y generación de Tableros Analíticos	mensual	informe técnico que evidencien el correcto funcionamiento de las conexiones de datos desde Helppeople hacia los tableros analíticos de Microsoft Power BI institucionales, certificando la frecuencia de actualización pactada
	Informe de Capacidad y Alertas	mensual	Análisis mensual sobre el consumo de almacenamiento de archivos adjuntos, volumen histórico de registros y concurrencia de licencias utilizadas en la instancia, emitiendo recomendaciones y alertas tempranas si se requiere ampliación de infraestructura o licenciamiento ante el tercero fabricante
	Reporte del Backlog de Requerimientos y Mejoras	Mensual	Consolidado técnico extraído de Helppeople con el estado, priorización y avance de las solicitudes pendientes, validado y conciliado previamente con las Gestoras

			de Incidentes y Solicitudes para el respectivo control operativo.
	Arquitectura y mapa del servicio	Trimestral	Se debe entregar trimestralmente la actualización de la arquitectura lógica, flujos de integración y mapas de dependencias técnicas del servicio ITSM
	Plan de Contingencia y Continuidad	Trimestral	Actualización y soporte técnico del plan de acción operativa para asegurar la continuidad de la mesa de servicio ante fallas masivas o caídas prolongadas de la plataforma.
	Plan de Capacidad	Trimestral	Documento de proyección de recursos técnicos, licencias y almacenamiento requerido para soportar la demanda transaccional futura del ICBF en la herramienta.
	Plan de Trabajo	mensual	Cronograma de actividades, parametrizaciones planificadas, mesas de diseño funcional y objetivos técnicos propuestos para ser ejecutados en el mes subsiguiente.
	Plan de Mejora	mensual	Informe de acciones correctivas, optimizaciones de flujos de trabajo basados en cuellos de botella identificados y estrategias para elevar la adopción del portal de autoservicio
	Plan de Mantenimiento	mensual	Programación y soportes de las ventanas de mantenimiento lógico, limpiezas de bases de datos y configuraciones preventivas programadas sobre la instancia.
	Almacenar y actualizar de manera automática el inventario en la base de datos centralizada (CMDB)	mensual	Reporte y evidencia técnica del estado de actualización automática, consistencia y salud de la Base de Datos de Gestión de Configuración (CMDB) integrada en la plataforma ITSM.
Redes Lan-Wlan	Plan de Mantenimiento e implementación para servicio.	Anual	
	Informe con diagnóstico de disponibilidad de puertos.	Bimestral	
	Arquitectura y mapas del servicio.	Mensual	
	Inventario línea base actualizado.	Mensual	Debe mantener actualizada línea base mensualmente
	Reporte de Direccionamiento.	Mensual	
	Topología lógica de red.	Mensual	
	Mapas de calor.	Bimestral	
	Informe con el análisis de trafico de las redes LAN y WLAN.	Trimestral	Informe detallado del resultado de análisis realizado.
	Informe con monitoreo de equipos activos de la red LAN-WLAN del Instituto.	Mensual	
	Documentación de la arquitectura y topologías actualizados.	Mensual	Informe donde se aloje las arquitectura y mapas de las topologías utilizadas
	Data de casos escalados a el fabricante o proveedor de equipos.	Mensual	Informe de casos reportados
	Informe de Disponibilidad o aplicación de ANS.	Mensual	Informe de gestión
	Plan de Capacidad e implementación para el servicio.	Trimestral	Se debe hacer una proyección de las capacidades para el servicio.
	Plan de Trabajo e implementación para servicio.	Semestral	
	Plan de Mejora e implementación para servicio.	Semestral	
	Informe mensual del servicio.	Mensual	Informe de gestión
	Matriz de riesgos y controles para el servicio.	Semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1
Respaldos	Plan de restauración e implementación para el servicio.	Semestral	Con seguimiento mensual con comparativa de avance logrado Vs planeado
	Informe de pruebas de restauración	Mensual	se presenta el informe de las pruebas de restauración y su resultado
	Hoja de Vida de Equipos.	Mensual	Debe contener toda la información de los Elementos
	Arquitectura y mapas del servicio.	Trimestral	
	Inventario línea base actualizado.	Mensual	Debe estar contenido en el informe mensual, con la verificación con las evidencias cargadas de los medios enviados a custodia
	Bitácora de Backups realizados.	Mensual	Debe estar contenido en el informe mensual, con el detalle de todos los Backups realizados durante el mes del informe
	Reporte de casos atendidos en la herramienta de gestión	Mensual	Debe estar contenido en el informe mensual, con el detalle de todos los casos atendidos durante el mes del informe
	Excel con resumen de políticas.	Mensual	Se presenta el resumen de las políticas implementadas a la fecha y se actualiza según requerimientos de políticas realizadas
	Documento con relación de políticas y dimensionamiento requerido.	Semestral	
	Informe de Disponibilidad o aplicación de ANS.	Mensual	
	Documentación de los Backups realizados el cual comprende (políticas, inventario, información respaldada y reportes de consumo)	Mensual	
	Inventario línea base actualizado de todas las cintas resguardadas.	Mensual	
	Plan de Capacidad e implementación para el servicio.	Trimestral	Se debe hacer una proyección de las capacidades para el servicio.
	Plan y Reportes de Mantenimientos Programados, con informe de estado inicial y estado final.	Trimestral	
	Plan de Trabajo e implementación para servicio.	Semestral	Con seguimiento mensual con comparativa de avance logrado Vs planeado
	Plan de Mejora e implementación para servicio.	Semestral	Con seguimiento mensual con comparativa de avance logrado Vs planeado
	Plan de Mantenimiento e implementación para servicio.	Semestral	Realizar por lo menos 1 vez por semestre, tareas de mantenimiento preventivo sobre las soluciones de Backups con las que cuenta el ICBF, registrando las actividades realizadas en una bitácora y se presentarán en el informe del respectivo mes.
	Informe mensual del servicio.	Mensual	Informe mensual (dentro de los primeros cinco (5) días del mes), con consolidados de medición de indicadores de gestión y niveles de servicio y operación, logros, pendientes y control de inventarios. Este informe deberá presentarse con los respectivos soportes y documentación relacionada a nivel de operación y administración, así como la medición de los indicadores de gestión establecidos, conforme a la metodología pactada con la supervisión en el momento de la suscripción del acta de inicio del contrato.
	Matriz de riesgos y controles para el servicio.	Semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1
	Plan de trabajo para la implementación de las políticas, y controles y recomendaciones que genere el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) del ICBF.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	Documentación de los procedimientos para llevar a cabo la instalación de aplicativos y bases de datos o cualquier otro software en los equipos al servicio del ICBF.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	Informe con capacitaciones implementadas para dar a conocer a sus colaboradores las políticas, procedimientos, normas y responsabilidades en materia de seguridad definidas por el ICBF.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	Reportes de sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	Procedimientos e instructivos críticos que se llevan a cabo para ejecutar la administración y gestión del servicio de seguridad, de manera articulada con los procedimientos del SIGE del ICBF	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	Carta de fabricante firmada por el Representante Legal del mismo donde se certifique que la plataforma y/o servicios cuentan con las mejores prácticas de configuración y estándares de seguridad, así como los documentos adicionales que requiera el ICBF	Transición de entrada	Carta debidamente diligenciada y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	Documento firmado por el representante legal que soporte frente a datasen que cada servicio ofertado cumple con todos los requerimientos técnicos mínimos descritos en esta ficha técnica.	Transición de entrada	Carta debidamente diligenciada y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	Informe de equipos y servicios que instale o adquiera para proveer el servicio de seguridad informática, cuenten con soporte y garantía directamente con el fabricante en la modalidad 7x24x365.	Anual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF

	Carta de fabricante firmada por el Representante Legal del mismo donde se certifique que la plataforma soporta el protocolo IPv6.	Transición de entrada	Carta debidamente diligenciada y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	Documentación actualizada (hoja de vida del servicio) de todas las actividades, cambios, instalaciones, configuraciones, labores de administración y gestión, desarrollados en el ámbito de la seguridad informática y todas las plataformas que lo compongan proponiendo mejoras en la infraestructura destinada a este servicio y en las políticas y procedimientos de gestión.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF

Seguridad	Informe con los hallazgos de vulnerabilidades de seguridad obtenidos en dichos estudios, generar planes de acción y llevar a cabo las actividades necesarias para corregir dichos hallazgos.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	Actas con firma de un acuerdo de confidencialidad.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	Informe de gestión del incidente de cualquier evento ocurrido sobre la infraestructura tecnológica.	Mensual	Acta debidamente diligenciada y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	Documentación de mejoras al procedimiento de gestión de incidentes y un plan de respuesta que conlleve a su solución	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	Logs relacionados con la infraestructura de seguridad por un periodo mínimo de 1 año, teniendo en cuenta formatos de exportación que permitan al ICBF realizar la lectura de logs con herramientas alternas a la que suministra el proveedor.	anual	Backups con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	Documentación de los planes de contingencia de la entidad.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	informe que relacione programa para la ejecución de pruebas de continuidad sobre los equipos firewalls (HA) interno y HA geográfico.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF //coordinadora de infraestructura SRT ICBF
	Informe de seguridad con el estado, políticas, estadísticas de cumplimiento y eventos relevantes del control de acceso a red NAC (Network Access Control).	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe mensual de seguridad con el estado, avances, estadísticas, cumplimiento de los ANS y toda la información relacionada con la gestión de la seguridad informática del ICBF.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Documentación de recomendaciones que propendan por la calidad y seguridad de la distribución de la información por los medios y canales electrónicos del ICBF.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe con estadísticas del soporte de segundo nivel sobre las soluciones de seguridad informática.	mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	informe de problemas e incidentes de seguridad en la infraestructura tecnológica del ICBF.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe de actividades que garanticen la máxima cobertura de actualizaciones de seguridad de sistemas operativos para la infraestructura de servidores y equipos de cómputo en todas las sedes del ICBF.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Guías que contengan parámetros técnicos de aseguramiento orientado a sistemas operativos, servidores web, aplicaciones, bases de datos y servicios en internet.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	informe donde se relacione el Control de renovación los certificados digitales wildcard tipo SSL.	Anual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Procedimiento para el manejo, actividades y protocolos para la custodia y entrega de las contraseñas de administración.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe con análisis de riesgos asociado a la infraestructura que disponga para la adecuada prestación de los servicios.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe con políticas y reglas de seguridad asociadas a la infraestructura tecnológica.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Planes para la migración de servidores y aplicaciones web a la DMZ, de común acuerdo y bajo aprobación del ICBF.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe con labores técnicas necesarias para migrar servidores y aplicaciones web a la DMZ.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe del filtro de contenido (navegación internet) por usuario y categorías. Funcionarios que incumplen la política. Sitios más visitados, descargas realizadas. Top 10 por categorías.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe • Reporte de Archivos Dia-0. • Reporte de Archivos Maliciosos conocidos. • Carpetas compartidas comprometidas. • Redes con malware avanzado. • Reportes por las plataformas de Seguridad en Red, Seguridad en Aplicaciones Web. • Top 10 de Malwares. • Top 10 de Dia-0. • Top 10 de Dominios o Paginas del ICBF atacadas con Apts o malware avanzado. • Usuarios con Malware Dia-0.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe del estado y eventos de todos los servicios de seguridad (firewall de base de datos, antispam, Dos, dlp de correo, NAC, antivirus, SOC. entre otros).	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe técnico de los servicios en monitoreo teniendo en cuenta el alcance aplicaciones e infraestructura. (Onpremise – infraestructura Hibrida - Cloud).	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe casuístico del componente SOAR/XDR con el fin de contar con automatización aplicando las mejores prácticas del fabricante.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Plan de trabajo, especificando etapas, resultados esperados, estrategias para asegurar el logro de los productos en los tiempos establecidos y describir las técnicas y herramientas que utilizará en la ejecución del contrato.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe mantenimiento de hardware y actualizaciones de software (parches y upgrades de versión).	mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Actas de evidencia entrenamiento sobre la infraestructura implementada para la prestación del servicio a nivel administrador y usuario final.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe políticas y reglas de seguridad asociadas a la infraestructura tecnológica. Además, realizará la revisión, mantenimiento y actualización de políticas y de la plataforma de antivirus.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe de cobertura de servicios de antivirus del ICBF el cual deberá al menos 99.8% del parque computacional del ICBF incluyendo (servidores / desktops / laptops).	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe para la ejecución de pruebas de vulnerabilidades ethical hacking en sus diferentes modalidades (caja blanca / caja gris /caja negra).	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Dashboard intuitivo que permita el seguimiento y auditoria a los resultados obtenidos de pruebas de vulnerabilidades.	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe con el estado y las acciones realizadas bajo el contexto del análisis y protección de marca ICBF.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informes forenses.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe de pruebas de verificación aleatorias.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Base de conocimiento del servicio de seguridad.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe que contenta topologías del servicio y documentación técnica con el máximo detalle posible y contemplando las capas del modelo OSI.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe de estado licenciamiento de todos los componentes del servicio de seguridad.	mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe con reportes de análisis de riesgos y planes de contingencia (descritos en el anexo técnico).	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe con el estado del Firewall, ataques, configuraciones, VPN e incidentes y configuraciones de la solución.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe con el reporte de Servidor Proxy, configuraciones y recomendaciones.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF

	Informe con los incidentes configuraciones y recomendaciones de seguridad.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe con reportes de análisis de riesgos y planes de contingencia (descritos en el anexo técnico).	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe sobre pruebas de penetración (descritos en el anexo técnico).	Semestral	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe de los sistemas de detección de intrusos de red, host (servidor) e inalámbricos. Debe contener para cada uno de los dispositivos instalados: política actualizada, eventos relevantes durante el periodo, recomendaciones y conclusiones.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe del firewall con políticas implementadas, cambios realizados durante el periodo, recomendaciones y conclusiones.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe del filtro de contenido (navegación internet) por usuario y categorías. Funcionarios que incumplen la política. Sitios más visitados, descargas realizadas. Top 10 por categorías.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe con registro de históricos de backup a nivel de la configuración de los dispositivos que componen las capas de seguridad.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Listado de usuarios administradores de los dispositivos de seguridad.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Listado de versiones y actualizaciones de los equipos que componen el esquema de seguridad.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe con la arquitectura y topologías actualizados de todos los servicios.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe con planes de mantenimientos preventivos e informes de avance y ejecución de los mismos.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Descripción del estado actual de los servicios y planes de mejora por cada uno. Resumido.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Informe con el porcentaje de avance de proyectos por servicio con descripción breve.	Mensual	Documento debidamente diligenciado, bajo formato aprobado por líder de calidad ICBF y con aceptación por: líder del servicio ICBF
	Inventario línea base actualizado.	Mensual	Debe mantener actualizada línea base mensualmente
	Arquitectura y mapas del servicio.	Trimestral	
	Plan de Capacidad e implementación para el servicio.	Trimestral	Se debe hacer una proyección de las capacidades para el servicio.
	Plan de Trabajo e implementación para servicio.	Semestral	Aplica para todos los servicios de seguridad (fw, ddos,nac,ztna,proteccion mail, fw de BD, antivirus, soc, gestoria de seguridad y ciso)
	Plan de Mejora e implementación para servicio.	Semestral	Aplica para todos los servicios de seguridad (fw, ddos,nac,ztna,proteccion mail, fw de BD, antivirus, soc, gestoria de seguridad y ciso)
	Plan de Mantenimiento e implementación para servicio.	Semestral	Aplica para todos los servicios de seguridad (fw, ddos,nac,ztna,proteccion mail, fw de BD, antivirus, soc, gestoria de seguridad y ciso)
	Informe mensual del servicio.	Mensual	Informe de gestión
	Informe de Disponibilidad o aplicación de ANS.	Mensual	
	Hoja de Vida de Equipos.	Mensual	Debe contener toda la información de los Elementos
	Inventario línea base actualizado de todos los equipos.	Mensual	
	Matriz de riesgos y controles para el servicio.	Semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1
	Realizar test de penetración (Pen Test) y generar informe de resultados.	Semestral	
	Realizar análisis de vulnerabilidades, con plan de ejecución, cronograma de cierre de brechas y generar informe de resultados.	cuatrimestral	
	Informe de la gestión realizada con herramienta de análisis de vulnerabilidades que el ICBF o el futuro proveedor tengan a disposición.	Mensual	
Integración de Servicios	Inventario línea base actualizado de activos de información y datos para explotación analítica (fuentes, datasets, repositorios, responsables, clasificación, frecuencia).	Mensual	Debe mantener actualizada la línea base mensualmente y estar alineada con las fuentes/datasets activos.
	Informe mensual de calidad de datos (completitud, consistencia, duplicidad, integridad) con hallazgos y recomendaciones.	Mensual	Informe mensual debidamente diligenciado y soportado con evidencias/indicadores.
	Informe de monitoreo de ingesta y procesamiento de datos (jobs/ETL-ELT, fallos, reprocesos, volúmenes, tiempos, alertas).	Mensual	Debe presentar estadísticas y evidencias de ejecución; alertas sobre fallas/incidentes de datos.
	Informe de uso y explotación de datos institucionales (datasets más usados, consumos, consultas/servicios de datos, tendencias).	Mensual	Informe mensual con métricas de uso y recomendaciones de optimización.
	Informe mensual de desempeño/capacidad del repositorio analítico (crecimiento de datos, almacenamiento, rendimiento de consultas/procesos).	Mensual	Informe de comportamiento y desempeño + recomendaciones de capacidad/optimización.
	Reporte de eventos inesperados máximo 24 horas luego de presentarse el problema (incidentes de datos: pérdida, duplicidad, fallas de carga, indisponibilidad).	Demanda	Cada vez que se presente un incidente que afecte disponibilidad/operación de datos, se genera reporte con evidencia.
	Plan de trabajo e implementación para nuevos datasets/servicios de disposición de datos (cuando se requiera integrar/nueva fuente).	Demanda	Cuando se requiera implementación de nuevo servicio/fuente/dataset.
	Informe de indicadores derivados del análisis de datos institucionales, que incluya métricas, comportamiento histórico y análisis comparativo de los datos relevantes para la operación del ICBF.	Mensual	Informe con indicadores calculados, análisis comparativo y recomendaciones para mejora o toma de decisiones.
	Diseño, implementación o actualización de tableros de control analíticos que permitan visualizar indicadores, tendencias y comportamiento de los datos institucionales.	Trimestral	Tableros disponibles en la herramienta analítica utilizada por el ICBF con indicadores actualizados y documentación de datasets.
	Inventario y actualización de datasets preparados para análisis, que incluya documentación de origen de datos, estructura, periodicidad de actualización y responsables del dataset.	Mensual	Inventario actualizado de datasets disponibles para explotación analítica.
	Automatización de requerimientos de información institucional provenientes de las áreas misionales o de fuentes definidas por el ICBF, mediante la implementación de procesos automatizados de integración, transformación y disposición de datos para la generación de reportes, indicadores o insumos para explotación analítica.	Inicial + actualización mensual	Documento técnico que describa los requerimientos de información automatizados, fuentes de datos utilizadas, procesos implementados, periodicidad de actualización, flujos de procesamiento y áreas o sistemas involucrados.
	Documento de modelo de gobierno de datos institucional basado en los lineamientos definidos por el Oficial de Datos del ICBF.	Inicial + actualización trimestral	Debe incluir definición de roles y responsabilidades sobre los datos, lineamientos de calidad de datos, políticas de gestión de información, mecanismos de control y uso de datos institucionales, así como la definición de modelos de datos y lineamientos para interoperabilidad e integración de información entre sistemas institucionales o con otras entidades cuando aplique.
	Informe de optimización de modelos de datos y procesos de procesamiento de información utilizados para la explotación analítica institucional.	Trimestral	Debe incluir análisis de desempeño de procesos ETL/ELT, optimización de consultas o transformaciones de datos, mejoras aplicadas en modelos de datos y recomendaciones para garantizar disponibilidad, calidad y confiabilidad de la información.
	Diagnóstico inicial de la plataforma Big Data y línea base: fuentes, repositorios, procesos ETL/ELT, activos de datos y tecnologías institucionales efectivamente disponibles, incluidas las de Microsoft Azure y, cuando aplique, Fabric.	Inicial	Informe e inventario técnico estructurado, identificando componentes existentes, necesidades de documentación y prioridades de trabajo, dentro de la línea base y recursos contratados.
	Plan técnico de ingeniería y gestión de datos, articulado con el Plan de Proyecto Global: actividades priorizadas, responsables, cronograma, documentación y seguimiento de resultados.	Inicial y actualización mensual	Plan y matriz de seguimiento actualizados, con prioridades concertadas con el ICBF y acordes con la capacidad del recurso humano ya previsto.
	Diccionarios técnicos de datos elaborados o actualizados para las fuentes priorizadas, mediante extracción automatizada o semiautomatizada de metadatos cuando la tecnología disponible lo permita.	Mensual, según fuentes priorizadas	Documentación en formato editable con fuente, entidad o tabla, campo, tipo de dato, nulabilidad, claves, restricciones, versión y fecha; incluir descripción, linaje técnico y reglas cuando estén disponibles. Evidencias de extracción y control de versiones. No exige validación funcional de definiciones de negocio a cargo de otras áreas.
	Seguimiento de actividades de ingeniería, automatización, calidad y optimización de procesos ETL/ELT contempladas en la operación de Big Data y priorizadas por el ICBF.	Mensual, dentro del informe existente	Relación de actividades efectivamente ejecutadas, resultados, recomendaciones y, cuando proceda, scripts, configuraciones, registros de prueba o cambios versionados. No establece un número mínimo de implementaciones nuevas por mes.
	Modelo de estandarización y consolidación de la información de beneficiarios y servicios institucionales utilizados por los sistemas misionales del ICBF y las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar – SNBF.	Inicial + actualización trimestral	Documento que describa las fuentes de información de beneficiarios, reglas de estandarización y depuración de datos, estructura de consolidación de registros y modelo de datos utilizado para su explotación analítica.
	Arquitectura y mapas del servicio.	Trimestral	
	Reportes mensuales de incidentes, cambios aprobados, cambios aplicados y RCA de problemas críticos.	Cuando se presente	
	Informe de configuración de infraestructura y/o componentes.	Cuando se presente	

Microsoft 365 - AD	Documentación políticas y procedimientos del servicio.	Mensual	
	Plan de Capacidad e implementación para el servicio.	Semestral	Se debe hacer una proyección de las capacidades para el servicio.
	Reporte de casos escalados con el fabricante.	Cuando se presente	
	Inventario actualizado y aprobado por ICBF (mensual). (Linea Base)	Mensual	
	Reporte mensual de disponibilidad	Mensual	
	Reportes de backup	Mensual	
		Mensual	
	Informe mensual y alertas de vencimiento/uso para el licenciamiento Microsoft.	Mensual	
	Registro de casos en herramienta ITSM con tiempos y cierre	Mensual	
	Realizar identificación de riesgos que se puedan presentar para el servicio.	Trimestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1
	Reportes de correos masivos enviado a través de solución destinada para ello provista por el contratista.	Cuando se presente	
	Plan de Trabajo e implementación para servicio.	Semestral	
	Plan de Mejora e implementación para servicio.	Semestral	
	Plan de Mantenimiento e implementación para servicio.	Semestral	
	Reporte salud de AD, Microsoft Entra Connect	Mensual	
	Proveer solución de envío de correos masivos para externos	Mensual	Reportes por campaña.
	Informe mensual del servicio.	Mensual	Informe de gestión
	GenerarPoliticas de Backup y recuperación para Exchange, OneDrive, SharePoint, Teams y componentes On-premises	Mensual	Reportes de backup
	Matriz de riesgos y controles para el servicio.	Semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1

Cloud	Arquitectura y mapas del servicio.	Trimestral	
	Informe de incidencias presentadas en el servicio Cloud	Cuando se presente	
	Informe de configuración de infraestructura y/o componentes Cloud	Cuando se presente	
	Documentación políticas y procedimientos del servicio.	Mensual	
	Plan de Capacidad e implementación para el servicio.	Semestral	Se debe hacer una proyección de las capacidades para el servicio.
	Informe de casos escalados a el fabricante o proveedor de equipos.	Cuando se presente	
	Documento de políticas, estrategia y dimensionamiento de Backups	Semestral	
	Informe de Disponibilidad	Mensual	
	Reporte de casos atendidos en la herramienta de gestión.	Mensual	
	Plan de Trabajo e implementación para servicio.	Semestral	
	Plan de Mejora e implementación para servicio.	Semestral	
	Plan de Mantenimiento e implementación para servicio.	Semestral	
	Informe de despliegue de parches y actualizaciones de seguridad (Defender + Azure Arc)	Mensual	
	Informe mensual del servicio.	Mensual	Informe de gestión
	Inventario línea base actualizado.	Mensual	
	Matriz de riesgos y controles para el servicio.	Semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1
	Kubernetes – Seguimiento de actividades del especialista dentro del informe mensual del servicio Cloud: operación, soporte, revisiones preventivas, hallazgos y recomendaciones técnicas relacionadas con las capacidades existentes.	Mensual (informe existente)	Apartado identificable en el informe de gestión con actividades realizadas, evidencias disponibles y seguimiento de acciones aprobadas. No implica implementación, migración ni contenerización obligatoria de aplicaciones.
	Kubernetes – Guías técnicas, criterios de arquitectura, listas de verificación y documentación de referencia para orientar su adopción en desarrollos de software internos y ejecutados por terceros, de acuerdo con las necesidades y lineamientos aprobados por el ICBF.	Según necesidad técnica aprobada; reporte mensual	Documentos elaborados o actualizados en formato editable, versionados y remitidos para revisión de los responsables del ICBF; registrar su avance y ubicación institucional en el informe mensual. No implica imponer al especialista la ejecución de desarrollos ni exigir cantidades fijas mensuales de guías.
	Reportes mensuales de incidentes, cambios aprobados, cambios aplicados y RCA de problemas críticos	Mensual	
Servidores	Arquitectura y mapas del servicio.	Mensual	
	Inventario línea base actualizado.	Mensual	
	Informe de los servidores que no han sido utilizados en un período igual o mayor a 3 meses.	Trimestral	
	Mapas lógicos de interconexión de servidores de aplicaciones y base de datos.	Mensual	
	Informe con el reporte de fallas de servidores	Cuando se presente	
	Reporte del estado de memoria, procesamiento y almacenamiento de los servidores	Mensual	
	Documentación y fichas tecnicas de todos los servidores en el formato de hoja de vida actualizado mensualmente.	Mensual	
	Informe de Disponibilidad del servicio.	Mensual	
	Reporte de casos atendidos en la herramienta de gestión.	Mensual	
	Plan de Capacidad e implementación para el servicio.	Trimestral	Se debe hacer una proyección de las capacidades para el servicio.
	Plan de Trabajo e implementación para servicio.	Semestral	
	Plan de Mejora e implementación para servicio.	Semestral	
	Plan de Mantenimiento e implementación para servicio.	Semestral	
	Informe mensual del servicio.	Mensual	Informe de gestión
	Informe de Disponibilidad o aplicación de ANS.	Mensual	
	Matriz de riesgos y controles para el servicio.	Semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1
Telefonía	Inventario línea base actualizado.	Mensual	Informe de seguimiento mensual
	Documento de topología de red y mapa lógico actualizado.	Mensual	
	Informe de incidencias presentadas en el servicio.	Mensual	Debe presentarse 24 horas después de ocurrido el incidente con el RCA, acciones y remediaciones y recomendaciones de no repetición
	Arquitectura y mapas del servicio.	Trimestral	
	Hoja de Vida de Equipos.	Mensual	Debe contener toda la información de los Elementos
	Reportes y estadísticas de funcionamiento de los equipos y sistemas a nivel de alarmas, fallas y niveles de utilización.	Mensual	
	Informes de control de costos de telefonía mediante la utilización del sistema tarificado	Mensual	
	Generar reporte de casos atendidos en la herramienta de gestión	Mensual	
	Plan y Reportes de Mantenimientos Programados, con informe de estado inicial y estado final	Mensual	Debe venir con actividades ligadas a cada obligación contractual
	Realizar identificación de riesgos que se puedan presentar para el servicio.	Trimestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1
	Bitácora de errores y reporte de estado de los servidores con reporte de gestión de Log: Retención de log del Sistema Análisis de Log (Acciones de Mejora) Procesamiento de Logs	Mensual	
	Plan de Capacidad e implementación para el servicio.	Trimestral	Se debe hacer una proyección de las capacidades para el servicio.
	Plan de Trabajo e implementación para servicio.	Semestral	
	Plan de Mejora e implementación para servicio.	Semestral	
	Plan de Mantenimiento e implementación para servicio.	Semestral	
	Informe mensual del servicio.	Mensual	Un (1) informe mensual (dentro de los primeros cinco (5) días del mes), con consolidados de medición de indicadores de gestión y niveles de servicio y operación, logros, pendientes y control de inventarios. Este informe deberá presentarse con los respectivos soportes y documentación relacionada a nivel de operación y administración, así como la medición de los indicadores de gestión establecidos (de ANS).
	Informe de Disponibilidad o aplicación de ANS.	Mensual	
	Matriz de riesgos y controles para el servicio.	Semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1
	Realizar de manera periodica backup de los servidores de telefonia	mensual	
	Informe con cronograma de actividades de mantenimientos	Mensual	
	Plan de Trabajo para la implementación de la gestión.	Mensual	
	Plan de Mejora y su seguimiento	Mensual	
	Plan de calidad del proyecto.	Mensual	

coordinación de Calidad	Documentación actualizada de procedimiento, instructivos y instrumentos técnicos.	Mensual	
	Evidencias de auditorías internas relacionadas con los servicios.	Semestral	
	Cronograma de actividades de mantenimientos.	Mensual	
	Acciones de mejora documentadas.		
	Documentación de controles de calidad KPI´s de los servicios.	Mensual	
	Documento de políticas y objetivos de calidad que garanticen el óptimo desarrollo de los servicios durante la vigencia del contrato.	Mensual	
	Afinamiento de la matriz de entregables.	Semestral	
	Reportes con las actualizaciones realizadas en la base conocimiento indicada por el ICBF.	Mensual	
	Informe mensual de la gestoría.	Mensual	
	Revisión de documentación entregada por especialistas	Mensual	
Gestoría Calidad	Plan de Trabajo	Mensual	
	Plan de Mejora	Mensual	
	Auditoria de Llamadas	Mensual	
	Auditoria de Casos	Mensual	
	Auditoria de Encuestas de satisfacción	Mensual	
	Monitoreo y seguimiento a PQRSF	Mensual	
	Reportes con las actualizaciones realizadas en la base conocimiento indicada por el ICBF.	Mensual	
	Procedimientos, plantillas, scripts y protocolos	Mensual	
	Informe mensual de la gestoría.	Mensual	
Gestoría de Capacidad	Plan de Trabajo para la implementación de la gestión.	Semestral	
	Plan de Mejora.	Semestral	
	Plan de capacidad para todos los servicios según los KPI´s medidos en los meses anteriores.	Trimestral	
	Proyección de capacidad con métricas de mediano y largo plazo.	Semestral	
	Documento que refleje la medición de los KPI's ITIL (Gestión de Capacidad), en relación al plan de capacidad.	Mensual	
	Informe de alertas por capacidad detectadas por el NOC.	Mensual	Informe Mensual
	Informe mensual de la gestoría.	Mensual	
Gestoría de la Continuidad	Identificar criticidad de aplicaciones y aplicar plan de contingencia para cada uno.	Trimestral	
	Plan de Trabajo para la implementación de la gestión.	Semestral	
	Plan de Mejora.	Semestral	
	Plan de continuidad para todos los servicios	Semestral	
	Plan de Recuperación de Desastres.	Semestral	
	Plan de contingencia.	Trimestral	
	Actualizaciones del plan de continuidad y planes de contingencia.	Trimestral	
	Informe mensual de la gestoría.	Mensual	
Gestoría de la Disponilidad	Plan de disponibilidad para todos los servicios.	Semestral	
	Plan de Trabajo para la implementación de la gestión.	Semestral	
	Plan de Mejora.	Semestral	
	Informe mensual de la gestoría.	Mensual	
	Informe de alertas por disponibilidad detectadas por el NOC	Mensual	
	Informe de monitoreo de los servicios 7X24X365, durante la vigencia del contrato.	Mensual	
	Reporte en la herramienta de gestión de los casos de disponibilidad presentados por el NOC.	cuando se presente	
	Documento que refleje la medición de los KPI's ITIL (Gestión de disponibilidad), en relación al plan de disponibilidad.	Mensual	

	Informe mensual de la gestoría.	Mensual	
Gestoría de la Seguridad de TI y CISO	Informe con la actualización de los usuarios en cada uno de los servicios versus Directorio Activo, adjuntando recomendaciones.	Cada 15 Días	Informe
	Plan de Trabajo para la implementación de la gestión.	Mensual	
	Plan de mejora.	Mensual	
	Informe que contenga las medidas tomadas para garantizar la protección y seguridad de los datos, programas, aplicaciones, bases de datos, infraestructura e información del ICBF.	Semestral	Informe
	Procedimiento para llevar a cabo la instalación de aplicativos y bases de datos o cualquier otro software en los equipos al servicio del ICBF.	Semestral	Procedimientos aprobados
	Documento que sustente la creación y/o revisión, implementación y divulgación de las políticas de seguridad de la información.	Semestral	
	Procedimiento e instructivos para la administración y gestión del servicio de seguridad.	Semestral	
	Informe de incidentes ocurrido sobre la infraestructura tecnológica.	Cada vez que se presente	
	Informe de los eventos de seguridad presentados.	Mensual	
	Informe de pruebas realizadas sobre actualizaciones de fabricante conforme a solicitud de ICBF.	Cada vez que se presente	
	Evidencias del acompañamiento en la implementación, mantenimiento y operación del SGSI del ICBF.	Mensual	
	Documentación que evidencie alineamiento de los procesos del proveedor al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información SGSI establecido en el ICBF.	Semestral	
	Informe mensual de la gestoría.	Mensual	
	Reportes con las actualizaciones realizadas en la base conocimiento indicada por el ICBF.	Mensual	
	Informe de análisis forenses.	Cada vez que se presente	
Gestoría de riesgos	Plan trabajo para la implementación de la gestión.	Semestral	
	Plan de identificación y gestión de riesgos del proyecto.	Semestral	
	Plan de mejora.	Semestral	
	Matriz de identificación de riesgos.	15 días posterior al inicio del contrato	
	Análisis cuantitativo de los riesgos.	semestral	
	Identificación de herramientas o instrumentos de control para el tratamiento de riesgos.	Mensual	
	Informe de seguimiento a los controles implementados en el plan de tratamiento de riesgos.	Mensual	
	Diseño de análisis de riesgos asociado a la infraestructura.	Semestral	
	Informe de los riesgos de operatividad, seguridad y degradación del servicio.	Semestral	
	Informe mensual de la gestoría.	Mensual	
Gestoría de Niveles de Servicios	Plan de Trabajo para la implementación de la gestión.	Mensual	
	Plan de Mejora.	Mensual	
	Dashboard Histórico de ANS y tendencias de ANS	Mensual	
	Dashboard Y Portada Mensual de ANS	Mensual	
	Pruebas para la correcta medición de los ANS.	Mensual	
	Informe mensual de excepciones a los ANS, si es del caso	Mensual	
	Informe de seguimiento periódico al desempeño de los ANS.	Mensual	
	Reportes con las actualizaciones realizadas en la base conocimiento indicada por el ICBF.	Mensual	
	informe mensual de la gestoría.	Mensual	
Gestoría de Cambios	Plan de Trabajo para la implementación de la gestión.	Semestral	Informe Mensual
	Plan de Mejora.	Semestral	
	RFC´s de acuerdo con el formato de calidad establecido por el ICBF.	Mensual	
	Inventario general de todos los cambios gestionados.	Mensual	
	Reporte generado en las herramientas de gestión con la relación los tickets asignados.	Mensual	Data de casos Herramienta de Gestión
	Reportes con las actualizaciones realizadas en la base conocimiento indicada por el ICBF.	Mensual	
	Informe mensual de la gestoría.	Mensual	
Gestoría de Requerimientos	Plan de Trabajo para la implementación de la gestión.	Por demanda	Seguimiento Mensual
	Plan de Mejora.	Por demandal	Seguimiento Mensual
	Documento que contenga los requerimientos gestionados en la herramienta de gestión.	Mensual	

	Reportes y estadísticas trimestrales y anuales de las solicitudes atendidas.	Mensual	
	Reporte "Backlog" Inventario de requerimientos abiertos sin resolver, clasificados por antigüedad y estado.	Semanal	
	Informe mensual de la gestoría.	Mensual	
Gestoría de Incidentes	Plan de Trabajo para la implementación de la gestión.	Por demanda	Seguimiento Mensual
	Plan de Mejora.	Por demanda	Seguimiento Mensual
	Informe de los incidentes presentados en los servicios.	Mensual	
	Documento de los incidentes presentados de terceros atendidos.	Mensual	
	Documento que contenga los incidentes gestionados en la herramienta de gestión.	Mensual	
	Reportes con las actualizaciones realizadas en la base conocimiento indicada por el ICBF.	Mensual	
	Reportes y estadísticas trimestrales y anuales de incidentes atendidos.	Mensual	
	Reporte "Backlog" Inventario de incidentes abiertos sin resolver, clasificados por antigüedad y estado.	Semanal	
	Informe mensual de la gestoría.	Mensual	
Gestoría de Inventarios, CMDB y Garantías	Plan de trabajo para la implementación de la gestión	Por demanda	Seguimiento Mensual
	Plan de Mejora.	Por demanda	Seguimiento Mensual
	Movimientos de CIs en la herramienta de gestión CMDB	Mensual	
	Reportes y estadísticas trimestrales y anuales de inventario de CIs y Garantías.	Mensual	
	Solicitudes gestionadas en la herramienta de gestión (Repuestos-Activos).	Mensual	
	Inventario Bodegas Elementos disponibles y Obsolescencia.	Mensual	
	Reporte "Backlog" Solicitudes pendientes por gestionar	Mensual	
	Garantías gestionadas en la herramienta de gestión	Mensual	
	Documento de garantías y proveedores (cambios mensuales)	Mensual	
	Informe mensual de la gestoría	Mensual	
Gestoría de Problemas	Plan de Trabajo para la implementación de la gestión.	Por demanda	Seguimiento Mensual
	Plan de Mejora.	Por demanda	Seguimiento Mensual
	Documento que contenga los problemas gestionados en la herramienta de gestión.	Mensual	
	Informe de problemas escalados e identificación de la causa raíz.	Mensual	
	Informe mensual de la gestoría.	Mensual	
	Reportes con las actualizaciones realizadas en la base conocimiento indicada por el ICBF.	Mensual	
	Tendencia de Incidentes: Análisis proactivo y reporte de incidentes recurrentes que justifican la apertura de un problema.	Mensual	
	Procedimiento para llevar a cabo la resolución de problemas postulados a la gestoría.	Mensual	
Gestoría Documental	Plan de Trabajo para la implementación de la gestión.	Mensual	
	Plan de Mejora.	Mensual	
	Plan de gestión documental.	Semestral	
	Plan de Continuidad Documental	Semestral	
	Inventario documental actualizado	Mensual	
	Matriz de seguimiento de Informes	Mensual	
	Control de Accesos	Mensual	
	Metodología relacionada con el control de versiones de documentos.	A demanda	
	Control de versiones de documentos.	Mensual	
	Actas que se produzcan con ocasión de la ejecución del contrato.	Mensual	
	Reportes con las actualizaciones realizadas en la base conocimiento indicada por el ICBF.	Mensual	
	Informe mensual de la gestoría.	Mensual	
	Plan de implementación y mantenimiento de IPv6	Semestral	plan de implementación y mantenimiento aprobado por líder de srt
	Actas de reunión.	Demanda	2 días después del evento
	Informe ejecutivo.	Mensual	
	línea base.	Mensual	línea base actualizada y aprobada
	Informe falla	Demanda	1 día después del evento
	Plan de gestión documental del proyecto.	Semestral	
	Procedimiento detallado de atención, diagnóstico, solución de solicitudes, problemas e incidentes y seguimiento	Transición de Entrada	Se debe mantener actualizado de acuerdo con los cambios establecidos en el modelo de servicio de la entidad
	Directorio de recursos humanos asignados al proyectos, contactos, rol y modelo de escalamiento	15 días después de la legalización del contrato	Se debe mantener actualizado en cada novedad de recurso humano.
	Plan de Interlocución de contratistas TIC del ICBF	Semestral	
	Informe de cambios al proyecto	Mensual	
	Informe de Gestión de Cambios de operación	Mensual	
	Debe incluir la definición clara, precisa y concertada de los procesos de aseguramiento y control de calidad de los diferentes entregables. Así como la definición de pruebas, procedimientos de aceptación y proceso de cierre del proyecto. En este plan se definen los criterios mínimos bajo los cuales el supervisor y la interventoría darán por aceptados los resultados del proyecto.	Mensual	
	Matriz Entregables	Semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1
	Plan de comunicaciones debe incluir canales, mecanismos y herramientas de comunicación con los diferentes Stakeholders. (Formatos de reportes, formatos de documentos, matriz de comunicaciones, agenda de reuniones, periodicidad de los informes, reuniones, reportes de avance).	Mensual	

GESTION DEL PROYECTO	Plan de recursos humano: Definición de roles y responsabilidades del equipo del proyecto, fechas de entrada y salida de los integrantes del equipo. Los comités pertinentes, incluido el comité de control de cambios del proyecto (este comité es diferente al comité de cambios del servicio definido de acuerdo a ITIL.	Mensual	
	Plan de mejoramiento: EL CONTRATISTA debe establecer a este proyecto un proceso de mejoramiento continuo, para eso debe realizar seguimiento bimensual a las acciones de mejora y verificar la efectividad e impacto de las mismas. El modelo de servicio deberá brindar atención a las quejas, reclamos o sugerencias sobre el servicio prestado, así como obtener la percepción de los usuarios, a través de encuestas, estudios, estadísticas o cualquier otro esquema que permita evaluar el nivel de satisfacción sobre el proyecto.	Mensual	
	Los contratistas tanto de INFRAESTRUCTURA, REDES y MESA DE SERVICIO deberán elaborar un plan en el cual se determine las actividades y los parámetros de control en que los Stakeholders deben interactuar para un efectivo cumplimiento de ANS y lograr la continuidad de los servicios con el propósito de que el ICBF brinde efectividad y eficiencia en la prestación de los servicios a sus beneficiarios, este plan debe ser aprobado por el ICBF.	Mensual	
	Identificación de recursos tecnológico entregados por el contratista	Mensual	Inventario de recursos técnicos provistos por el contratista con hoja de vida de cada elemento y soportes de fabricantes y licenciamiento
	Plan de Transición/ Plan de Instalaciones	Semestral	
	Indicadores de Gestión - Operación	Mensual	
	Indicadores de Gestión - Mantenimiento	Mensual	
	Indicadores de Gestión - Calidad	Mensual	
	Indicadores de Gestión - Servicio	Mensual	
	Mapa de indicadores de gestión del proyecto	Mensual	
	Planeación organizacional	Mensual	
	Matriz de roles y competencias requeridas	Mensual	
	Programación de vinculación	Mensual	
	Procesos de selección	Mensual	
	Procesos de capacitación	Mensual	
	Procesos de promoción o de evaluación del desempeño	Mensual	

	Matriz de reuniones y matriz de compromisos	Mensual	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1
	Manejo de problemas	Mensual	
	Identificación del riesgo	Mensual	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v1
	Análisis cualitativo de los riesgos	Semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v2
	Análisis cuantitativo de los riesgos	Semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v3
	Identificación de herramientas o instrumentos de control	Semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v4
	Mitigación de riesgos	Semestral	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v5
	Definir metodología y formatos de Control y Seguimiento	Semestral	
	Control y Seguimiento sobre presupuesto y Facturación	Mensual	
	Identificación de pólizas de cumplimiento, seguridad y amparo financiero	Mensual	
	Identificación del proceso de reclamos y solicitud de garantías	Mensual	
	Cronograma ejecutado vs. planeado	Mensual	f1.g19.gti_formato_matriz_de_seguimiento_a_proyectos_de_la_dit_v5
	Informe de conformidades y no conformidades del proyecto	Mensual	
	Actas de legalización y cierre de procesos	Semestral	
	Actas de Reuniones de Lecciones Aprendidas	Mensual	
	Documentación de Actividades con Lecciones aprendidas	Mensual	
	Plan de transición de entrada	Único entregable	Actualización mensual
	Plan de dirección del proyecto	Semestral	Actualización mensual
	Plan de comunicaciones del proyecto.	Semestral	Actualización mensual
	Plan de gobierno del proyecto.	Semestral	Actualización mensual
	Plan de mejoramiento continuo sobre los servicios.	Semestral	Actualización mensual
	Estrategia de modelo de servicio.	Semestral	Actualización mensual
	Plan de transferencia de conocimiento.	Semestral	Actualización mensual
	Reporte de avance del proyecto.	Mensual	Actualización mensual
	Plan de transición de salida.	Único entregable	Actualización mensual
Mesa de Servicio	Plan de transición de entrada	Único entregable	Actualización mensual
	Informe de Gestión Mesa de Servicio Nivel 1	Mensual	
	Informe de Gestión Mesa de Servicio Nivel 2	Mensual	
	Informes de gestión ITIL	Mensual	
	Informe administración herramienta de Gestión	Mensual	
	Informe Portafolio y Catalogo de Servicios	Mensual	
	Informe Gestión de Conocimiento	Mensual	
	Actas de Reuniones de Lecciones Aprendidas	Demanda	
	Plan de mejoramiento continuo sobre los servicios.	Semestral	Actualización mensual
	Plan de continuidad del Servicio	Semestral	Actualización mensual
	Plan de transición de salida.	Único entregable	Actualización mensual
Servicio SOC	Plan de Trabajo	Trimestral	
	Plan de Mejora	Trimestral	
	Plan de Mantenimiento	Trimestral	
	Informe mensual servicio	Mensual	
	Hojas de vida con todos los elementos que hacen parte del servicio	Trimestral	
	Matriz de riesgos		
	Informe del estado y eventos de todos los servicios de seguridad (firewall de base de datos, antispam, Dos, dlp de correo, NAC, antivirus, SOC. entre otros).	Mensual	
	Bitácora de eventos	Mensual	
	Playbooks de Respuesta a Incidentes	Semestral	Cada guía debe estar diagramada (flujograma) y aprobada por el área de seguridad de la Entidad, incluyendo los responsables de cada acción de bloqueo.
	Análisis de Capacidad (Capacity Planning)	semestral	
Servicio NOC	Plan de Trabajo	Trimestral	
	Plan de Mejora	Trimestral	
	Plan de Mantenimiento	Trimestral	
	Informe mensual servicio	Mensual	
	Hojas de vida con todos los elementos que hacen parte del servicio	Trimestral	
	Matriz de riesgos	Mensual	
	Bitácora de eventos	Mensual	
	Mapa de Topología de Red Actualizado	Trimestral	Debe entregarse en formato editable (Visio/Draw.io) y PDF. Debe incluir el direccionamiento IP de interfaces críticas y la versión de firmware de cada equipo.
	Informe de Gestión de Capacidad (Capacity Planning)	Semestral	Debe identificar al menos un "cuello de botella" potencial o confirmar que, al ritmo actual de crecimiento, la infraestructura soportará los próximos 6 meses.
Ciberinteligencia (CTI)	Informe ejecutivo de Ciberinteligencia con amenazas relevantes para el ICBF	Mensual	
	Boletines de alertas de amenazas críticas (Zero-Day, campañas activas, ransomware, APT)	Bajo Demanda	
	Reporte de Indicadores de Compromiso (IoC) validados y compartidos con el SOC y SIEM	Semanal	
	Informé de campañas dirigidas al sector Gobierno o entidades públicas	Mensual	
	Informe de inteligencia estratégica con tendencias de amenazas	Trimestral	
	Matriz de IoC incorporados a las plataformas de seguridad	Mensual	