

ANEXO TÉCNICO No. 7 – MESA INTEGRAL DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

El presente anexo describe los procedimientos, características técnicas, exigencias y requisitos para la provisión de los servicios requeridos contemplando los siguientes aspectos:

- Soporte nivel 1 y nivel 2
- Características de operación de la mesa de servicios
- Actividades principales de la mesa de servicios
- Procesos para implementar ITIL
- Catálogo de servicios base
- Actividades de la mesa integral de servicios
- Licenciamiento, equipos y ubicación
- Reportes
- Acuerdos de nivel de servicio
- Transición de entrada en operación.
- Transición, cierre y entrega.

1. SOPORTE NIVEL 1 Y NIVEL 2

- **Soporte de primer nivel:** Este es el nivel de asistencia inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente. Es sinónimo de asistencia de primera línea, soporte de nivel uno, soporte de FrontEnd, línea 1 de soporte y otras múltiples denominaciones referentes a las funciones de la asistencia de nivel técnico básico. El principal trabajo de un especialista de nivel 1 es reunir toda la información del cliente y determinar la prioridad de la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema subyacente.
- **Soporte de segundo nivel:** Los especialistas asisten teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas. De esta manera se deduce que el soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, aplicaciones, hardware y software. Este cuenta con los conocimientos de nivel 1, con conocimientos de recuperación de información a nivel de software, manejo de paquetería de oficina a nivel básico y configuración de redes inalámbricas y cableadas.

Se requiere que el contratista administre, opere, gestione, atienda y monitoreo una Mesa Integral de Servicios Tecnológicos a través de los especialistas del Centro de llamadas y soporte de primer y segundo nivel, en horario de 07:00 A.M. a las 08:00 P.M. de lunes a viernes, y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., como mínimo con seis (6) especialistas de mesa de servicios. Si por necesidades del servicio se requiere modificar los horarios anteriormente descritos estos se informará con anticipación al contratista.

La Mesa Integral de Servicios Tecnológicos deberá atender la provisión de los servicios integrales en tecnologías de información y comunicaciones, asociados a la gestión y operación del Grupo de Tecnologías de la Información, en el marco de las buenas prácticas de tecnología ITIL, y los procesos, procedimientos, políticas y lineamientos internos en materia de TI de ENTerritorio.

Para efectos de control de la prestación del servicio, el contratista deberá suministrar una herramienta de control de tiempos y disponibilidad de especialistas de servicio y deberá reflejar aquellos tiempos en los que los especialistas se ausenten de su puesto de trabajo por cualquier razón (descanso, almuerzo, etc.), durante el horario cubierto por el servicio. Esta situación debe registrarse en la herramienta de control de especialistas, debiendo tener en cuenta el contratista que en las horas pico (8 – 11 A.M. y 3 – 5 P.M.) de prestación del servicio debe disminuirse al máximo las ausencias de los

especialistas de los puestos de trabajo y durante los periodos de almuerzo o de descanso programados deberá permanecer al menos el 50% de los especialistas disponibles, para prestación de los servicios.

Adicionalmente la herramienta de control de tiempos y disponibilidad debe medir y reportar los tiempos, entre los que se requiere:

- Porcentaje mensual de tickets correctamente escalados por la mesa de ayuda.
- Porcentaje de tickets correctamente categorizados sobre el total de tickets categorizados.
- Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 de mesa de ayuda.
- Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio (No incluye mantenimiento correctivo).
- Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido para su cierre a partir de su resolución.
- Porcentaje de tickets resueltos por la mesa de ayuda para usuarios VIP.
- Estadísticas Promedio Llamadas x Día x Mes x Usuario (Según tipo Normal y/o VIP) x Nivel.
- Estadísticas Promedio Llamadas Fallidas x Día x Mes x Usuario (Según tipo Normal y/o VIP) x Nivel.
- Estadísticas Promedio Llamadas No Contestadas x Día x Mes x Usuario (Según tipo Normal y/o VIP) x Nivel.
- Efectividad de las Llamadas y Porcentaje de Tiempos de Respuesta.

El contratista deberá gestionar un esquema de niveles y roles que aseguran su tratamiento y respuesta oportuna conforme los acuerdos de niveles de servicios establecidos en el portafolio de cada uno de los servicios. Los niveles de escalamiento permitirán contar con una estructura adecuada para la prestación del servicio toda vez que fija roles y responsabilidades en tres 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, toda vez que serán estos elementos quienes principalmente midan el nivel de cumplimiento del Contratista a la Entidad respecto a la prestación de los servicios.

El contratista deberá centralizar y tener en la mesa de servicios, el punto único de contacto o canal para reportar y gestionar todos los servicios de TIC. Los casos reportados se deberán catalogar en peticiones, incidentes o 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 Grupo de Tecnologías de la Información bajo el procedimiento de Control de Cambio de ENTerritorio.

El contratista para suplir todas las necesidades actuales de servicios deberá construir, implementar, actualizar, mantener y gestionar un Catálogo de Servicios de Tecnología de la Información, que incluya las condiciones funcionales y técnicas con el propósito de contar con una línea base inicial, al igual que generar valor a los procesos de ENTerritorio.

El Catálogo de Servicios del Grupo de Tecnologías de la Información deberá ser construido, implementado, gestionado y actualizado por el contratista a través de la herramienta de Gestión de mesa de ayuda de ENTerritorio y deberá parametrizar los tiempos de atención para cada servicio.

En el desarrollo del presente documento se relaciona la base inicial de servicios para la construcción del catálogo de Servicios, se debe tener en cuenta que la base es dinámica y podrá crecer de acuerdo con las necesidades institucionales para suplir tecnológicamente lo requerido por ENTerritorio.

2. CARACTERÍSTICAS DE OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS



El Contratista deberá administrar, configurar y gestionar la herramienta de gestión de mesa de servicios provista por la Entidad.

Los especialistas encargados de la atención telefónica en el centro de contacto de la mesa de servicios se encargarán del registro, clasificación, solución de los casos y el seguimiento correspondiente en la herramienta de gestión de mesa de servicios de ENTerritorio, así como de la prestación del servicio de soporte de primer y segundo nivel bajo el lineamiento ITIL.

Tendrán la obligación de asignar y escalar los casos al equipo de soporte de primer nivel en sitio o remoto, al igual que a los equipos especializados (segundo nivel) de soporte en sitio o remoto.

Los tiempos de atención, diagnóstico, solución y escalamiento entre las diferentes solicitudes y niveles deberán medirse en días hábiles y tiempo real. El sistema de gestión de la Mesa de servicios deberá generar alertas cuando dichos parámetros sobrepasen los umbrales definidos conforme al acuerdo de niveles de servicio establecido con la supervisión del contrato.

El cierre de los casos requiere la participación del usuario, para lo cual, se requiere parametrizar la herramienta de gestión de casos de Mesa de Ayuda para evaluar el nivel de satisfacción del usuario. De igual manera, se deberán generar tiempos de garantía para cada uno de los servicios a fin de asegurar la calidad y estabilidad de las soluciones aplicadas en cada caso.

Los casos serán asignados a los especialistas o solucionadores de acuerdo con la matriz de roles y responsabilidades que el contratista deberá entregar al supervisor del contrato durante los primeros diez (10) días calendarios posteriores a la firma del contrato. La matriz de roles y responsabilidades será de pleno conocimiento del supervisor del contrato.

Será responsabilidad del contratista cumplir la totalidad de los alcances y especificaciones del servicio requerido, conforme lo solicitado en el presente documento.

Partiendo de la Mesa de Servicios, el contratista deberá dar solución a todos los eventos relacionados con la infraestructura de tecnología y software de la entidad, previendo que si el soporte técnico de primer o segundo nivel no es suficiente para resolver dichos eventos, los requerimientos deberán escalar por el contratista a un tercer nivel de soporte, o en caso que se requiera, a un proveedor o fabricante externo, midiendo en todo el caso los tiempos de atención, y haciendo un seguimiento permanente de cara al nivel de escalamiento y de cara al usuario para informarle en qué estado se encuentra su requerimiento.

3. ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA MESA DE SERVICIOS

Los servicios de la mesa permiten definir el proceso de recepción, registro y atención de solicitudes y requerimientos de soporte por parte de los usuarios. Las herramientas que cumplen este fin están orientadas a las siguientes actividades:

- a) Manejo de incidentes.
- b) Generación de una base de datos de conocimiento.
- c) Manejo de problemas.
- d) Control y gestión de cambios.
- e) Medición de niveles de servicio y operación.

Las tareas mínimas que se deben cumplir en la prestación del servicio, de la Mesa de servicios son:

1. Recepción de llamadas de solicitudes de servicios vía telefónica, correo electrónico, mensajería Teams y casos en la herramienta de mesa de ayuda por parte de los usuarios de la Entidad.



2. Prestación del servicio de soporte técnico de primer y segundo nivel vía telefónica, mediante herramientas que permitan tomar el control remoto de las estaciones de trabajo de los usuarios, si así se requiere.
3. Las herramientas de control remoto deben ser suministradas por el contratista, con su correspondiente licenciamiento y presentar al Supervisor del Contrato los soportes de su licencia el primer mes de contrato o cuando éste lo requiera.
4. Las cuentas de correo y medios de contacto de los especialistas de mesa de ayuda deben ser suministradas por el contratista.
5. Registro, escalamiento y seguimiento de los requerimientos de servicio hechos por los usuarios.
6. Atención, gestión, coordinación y seguimiento de la prestación de los servicios de segundo nivel (apoyo técnico en sitio o remoto) para la solución definitiva de los requerimientos de Servicio solicitados por los usuarios.
7. Escalamiento y seguimiento para la solución de problemas transferidos a soporte de tercer nivel, y a los fabricantes tanto de infraestructura como de las aplicaciones de ENTerritorio.
8. Seguimiento y medición de los tiempos de respuesta de las llamadas de servicio hacia los proveedores que prestan los servicios de mantenimiento y garantías de la infraestructura técnica que no esté cubierta por los servicios contratados con el operador de mesa de servicios.
9. Suministro de información a los usuarios sobre el estado de las solicitudes de servicios con base en la asignación de números consecutivos de llamada o tiquetes.
10. Asesoría y capacitación a los usuarios para la correcta utilización de la infraestructura de tecnología de hardware, de software (tanto aplicativo como de sistema operativo) y de los servicios de la red.
11. Medición y generación en tiempo real de reportes de los índices de gestión de soporte técnico y niveles de servicio mediante reportes estadísticos. La medición de los tiempos de atención y soporte técnico para cada requerimiento deberá incluir todos los tiempos asociados hasta la solución definitiva del problema (atención de primer y segundo nivel, escalamientos de tercer nivel y escalamientos a proveedores externos).
12. Parametrizar en la herramienta de mesa de ayuda los ANS para cada uno de los servicios, en común acuerdo con la supervisión del contrato.
13. Realizar la apertura de tickets, recibir todos las peticiones, quejas y reclamos de primer nivel, sobre casos relacionados con la operación normal de los procesos implementados dentro de las instancias y/o módulos del Dynamics CRM de ENTerritorio
14. Resolver incidentes y consultas de segundo nivel sobre casos relacionados con la operación normal de los procesos implementados dentro de las instancias y/o módulos del Dynamics CRM de ENTerritorio
15. Brindar mensualmente al menos una (1) capacitación sobre uso, administración y mantenimiento de la plataforma, al personal indicado por el supervisor del contrato durante su ejecución; el alcance y las condiciones de dicha capacitación serán definidas con el supervisor del contrato según las necesidades de la entidad.
16. Presentar un informe mensual de la gestión realizada, donde se contemple estadística semanal de uso, la cantidad de soportes e incidentes gestionados durante el mes, donde se indique que soluciones se dieron y el estado que en que se encuentre al cierre del periodo, además de los ítems anteriores se deben generar conclusiones del servicio y recomendaciones para la mejora del servicio. Este informe se debe presentar a ENTerritorio al tercer día hábil después de haber terminado el periodo a facturar.
17. Se realizarán reuniones mensuales de seguimiento de verificación de ANS, estas reuniones se harán a más tardar 5 días hábiles después de cerrado el periodo y es prerequisite para poder facturar el servicio.
18. El servicio será prestado por el contratista utilizando el equipo de trabajo propuesto y será únicamente de su responsabilidad el tipo de vinculación con aquellos, entendiéndose que no existe ningún tipo de relación laboral entre el equipo de trabajo del contratista y ENTerritorio; por lo tanto, será de responsabilidad del contratista el pago al personal empleado, de



- honorarios, salarios, vacaciones, prestaciones, indemnizaciones, parafiscales y demás emolumentos.
19. Durante la ejecución del contrato, el supervisor designado ENTerritorio podrá solicitar cambio del personal del proyecto, si considera que no satisface los requerimientos necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto contratado; la hora de empalme y los costos que se deriven de este cambio deben ser asumidas por el contratista.
 20. El contratista se compromete a asignar y mantener al servicio del proyecto el personal que relacionó en su propuesta como parte de su equipo de trabajo y cualquier reemplazo deberá ser previamente aprobado por ENTerritorio, caso en el cual, el nuevo profesional deberá acreditar igual o superior experiencia y formación académica, a las establecidas en la solicitud de propuesta.
 21. En el evento de retiro de algún miembro del equipo durante la ejecución del contrato, éste deberá ser reemplazado en un término no mayor a quince 15 días calendario o dentro del plazo acordado con ENTerritorio, por otro profesional que cumpla con el mismo o mejor perfil exigido. Sin embargo; cualquier cambio deberá ser previamente anunciado, estar plenamente justificado y deberá contar con la aprobación escrita del supervisor del contrato por parte de ENTerritorio
 22. Utilizar la información y las bases de datos que entregará ENTerritorio únicamente para los fines inherentes al contrato. EL CONTRATISTA y sus empleados se abstendrán de disponer de dicha información y bases de datos o de modificarlas salvo previa autorización escrita de ENTerritorio. Todo en atento seguimiento de la obligación de confidencialidad que nace de esta relación.
 23. Entregar una vez culmine la ejecución contractual cada una de las tareas que le fueron asignadas bajo este contrato o cuando le sea solicitado por ENTerritorio, la totalidad de documentos o información que le hubieran sido entregado para el desarrollo de este contrato, así como los bienes que le fueron facilitados para cumplir a cabalidad con sus obligaciones.
 24. Realizar las pruebas técnicas y funcionales de acuerdo con las metodologías y reglas vigentes que se acuerden durante el proyecto, en caso de que haya lugar.
 25. Para el diagnóstico de fallas de las instancias del Dynamics CRM ENTerritorio o incidencias se debe enviar al correo electrónico del supervisor del contrato, un informe de manera clara el motivo de la falla y sus recomendaciones de solución. El supervisor del contrato, sin embargo, puede solicitar un informe adicional sobre la causa de la falla, para poder tomar a futuro las medidas necesarias y así evitar que sea repetitiva. Dependiendo de la criticidad de la falla o incidencia el proveedor tiene el siguiente tiempo de diagnóstico, para fallas críticas un máximo de una hora, de tipo alta de dos horas, de media de tres horas y baja de cuatro horas el cual es el tiempo máximo de diagnóstico, en caso de que supere estos tiempos se deberá escalar a un nivel de atención tres, el diagnostico no debe superar las 8 horas hábiles.
 26. Para la atención de fallas o incidencias de la instancia del Dynamics CRM de ENTerritorio dependiendo de la criticidad el proveedor tiene el siguiente tiempo de solución, para fallas críticas un máximo de cuatro horas, de tipo alta de seis horas, de media de diez horas y baja de doce horas, el cual es el tiempo máximo de solución, en caso de que supere estos tiempos se deberá escalar a un nivel de atención tres, (anexo 2 Acuerdo niveles de servicio), la solución no debe superar las 12 horas hábiles.
 27. Efectuar las copias de respaldo y las pruebas respectivas sobre los ambientes de pruebas, desarrollo y producción de las instancias del Dynamics CRM de ENTerritorio
 28. Gestionar las actualizaciones requeridas sobre los ambientes de pruebas, desarrollo y producción de las instancias del Dynamics CRM de ENTerritorio.
 29. Asignar los roles, atributos y licencias requeridas sobre las instancias del Dynamics CRM de ENTerritorio.

4. PROCESOS PARA IMPLEMENTAR ITIL



El contratista deberá hacer las actividades de levantamiento de información, construcción, implementación y documentación de los procesos ITIL para la mesa de servicios de TI incluyendo los servicios actuales y futuros.

Los procesos ITIL a desarrollar se deberán ejecutar en los dos (2) primeros meses de ejecución del contrato, Los procesos a desarrollar son:

Gestión de Incidentes

- Mantener un manejo de Incidentes efectivo y eficiente asegurando la calidad de servicio y respuesta de ANS.
- Mantener, registrar y asignar prioridades a los incidentes con la diligencia adecuada, de manera que se faciliten soluciones efectivas e inmediatas (para aquellos soportes que aplique) de acuerdo con la definición de los tiempos de ANS.
- Resolverá los Incidentes presentados en el período acordado buscando el restablecimiento temprano del servicio de TI, con alguna Solución Temporal de ser necesaria. Una vez se constate que no fue posible resolver el incidente en el Soporte de Primer Nivel o cuando se exceda el periodo límite propuesto para dicho nivel, el Incidente debe transferirse al Soporte de Segunda Nivel.
- Resolverá los Incidentes presentados y escalados en el segundo nivel. En caso de que se requiera, podrán involucrarse grupos de soporte especiales o proveedores externos (Soporte de Tercer Nivel). Si no es posible corregir la raíz del problema, deberá crear un Registro de Problema y se transfiere el caso a la Gestión de Problemas.
- Buscará la Solución a un Incidente Grave al causar interrupciones considerables en la operación y deberán resolverse con mayor urgencia. En caso de que se requiera, podrán involucrarse grupos de soporte especiales o proveedores externos (Soporte de Tercer Nivel). Si no se puede corregir la raíz del problema, se crea un Registro de Problema respectivo y se remite a la Gestión de Problemas.
- Monitorear constantemente el estado del procesamiento de Incidentes pendientes, y tomar las medidas para limitar afectaciones a los niveles de servicio.
- Someter el Registro de Incidente al control de calidad final antes de que se dé un cierre. Asegurarse de que el incidente se haya resuelto y que toda la información requerida para describir el ciclo de vida del incidente haya sido documentada con detalles claros y explícitos y documentarse en una CMBD.
- Informar a los usuarios de fallos en el servicio tan pronto como se conozcan en la mesa de ayuda.
- Proveer información relacionada con los Incidentes para uso en otros procesos de Gestión de Servicios, y asegurar que los Incidentes previos sirven como mejora.
- La gestión de incidentes se debe realizar mediante la herramienta de Gestión de incidentes de ENTerritorio:
 - Se debe crear un ticket asignando: número de incidente, criticidad, riesgo evaluado, alertas generadas y respuesta ante el mismo.
 - Se debe guardar registro de las acciones tomadas por el analista, los escalamientos y demás actividades realizadas, de forma que se pueda establecer una línea de tiempo del incidente.

Gestión de Problemas

- Registrar y determinar la prioridad de los Problemas con la diligencia oportuna y adecuada, viabilizando una solución rápida y efectiva.
- Identificar la raíz de los Problemas e iniciar las soluciones más adecuadas y oportunas.
- Monitorear constantemente los Problemas más destacados e introducir medidas correctivas cuando sean necesarias.
- Asegurar que, tras la solución exitosa de un Problema, haya una descripción histórica completa en el Registro de Problema y actualizar los Registros de Errores Conocidos en la CMBD.



- Revisar la solución de Problemas para prevenir su recurrencia y documentar las lecciones aprendidas. También deberá monitorear y verificar que los problemas presentados se hayan erradicado completamente.
- Informar y reportar a TI mensualmente o bajo solicitud del supervisor del contrato, de los Problemas pendientes, el estado de su procesamiento y las soluciones temporales.

Gestión de Eventos

- Establecer y mantener los mecanismos para generar reglas efectivas para los procesos y correlación de Eventos.
- Clasificar aquellos eventos que se pueden descartar, y asignar categorías a los que son significativos.
- Interpretar el significado de un Evento y elegir una respuesta adecuada.
- Verificar que los Eventos se manejen adecuadamente, validar los posibilitados a cerrarse, y Buscar medidas preventivas y correctivas ante eventos.

Gestión del Conocimiento

- Asegurar que el grupo de Tecnologías de la Información desde la mesa de servicio recopile, analice, almacene y comparta el conocimiento e información eficientemente y la almacene en la base de datos de conocimiento CMDDB.
- Gestionar la CMBD a través de la herramienta de mesa de ayuda de ENTerritorio.
- Cumplir con lo estipulado en el Manual de Gestión de Conocimiento M-DE-01 definido en el Sistema de Gestión de Calidad de ENTerritorio.

5. CATALOGO DE SERVICIOS BASE

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 dos (2) meses de ejecución del contrato, la construcción, implementación, actualización y Gestión, al Catálogo de Servicios, incluyendo las fichas técnicas del servicio. Este catálogo de servicios deberá ser actualizado, ajustado y mejorado de manera semestral por parte del Contratista de manera documental y en la herramienta de gestión de mesa de ayuda.

Por otro lado, aquellos servicios que surjan debido a las dinámicas propias de los procesos misionales internos, cambios tecnológicos de ENTerritorio, 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 Entidad.

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

ENTerritorio propone la base de trabajo que el contratista deberá tener en cuenta para la construcción del Catálogo de Servicios de ENTerritorio con los siguientes servicios iniciales:

No.	BLOQUE DE SERVICIO	SERVICIO	DESCRIPCIÓN
1	Mesa de servicios	Alistamiento puesto de trabajo	Acondicionamiento del puesto de trabajo con el punto de red de datos y voz, al igual que punto eléctrico (corriente normal y regulada).



2	Mesa de servicios	Gestión de equipos de cómputo	Preparar, instalar, reinstalar, actualizar, configurar, disponer y mantener en funcionamiento equipo de cómputo.
3	Mesa de servicios	Gestión de herramientas ofimáticas	Instalación y soporte de herramientas ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint, Office365, entre otras) para propósitos corporativos.
4	Mesa de servicios	Gestión de dispositivos móviles	Soporte de Tablet o teléfonos celulares, para la configuración del correo electrónico, conexión a la Wifi, validación de la instalación y funcionamiento del antivirus, entre otros.
5	Mesa de servicios	Telefonía IP y Teams	Aprovisionar y prestar el servicio telefónico IP y Teams para llamadas internas, externas, celular y larga distancia.
6	Mesa de servicios	Gestión de Servicios de Red	Prestar el servicio de conectividad a la red de datos local cableada, Wifi, internet y móvil.
7	Mesa de servicios	Correo electrónico	Prestar el servicio de recepción y envío de correo electrónico a usuarios de la entidad.
8	Mesa de servicios	Administrar salas de audiencia	Prestar el servicio en sitio para garantizar la grabación y alistamiento de equipos para realizar audiencias tanto de tipo presencial como virtual.
9	mesa de servicios	Proyección y video	Asistir, apoyar y soportar la proyección en las salas, auditorios y televisores de la entidad.
10	mesa de servicios	Apoyo técnico a eventos	Prestar el servicio de apoyo técnico a eventos que realice la entidad en las sedes o fuera de sus sedes, que demanden el uso de la plataforma tecnológica de información y comunicaciones.
11	mesa de servicios	Gestión de garantías ante fallas en equipos	Mecanismo por el cual se realizan las actividades requeridas para solicitar la revisión de los equipos que presentan fallos y que tienen un período de garantía vigente.
12	administración de infraestructura	Administración de almacenamiento	Prestar el servicio aprovisionamiento, administración y gestión de almacenamiento de información en medio electrónico, a través de los diferentes tipos de almacenamiento con los que cuenta la entidad (información en la nube, Onedrive, sharepoint).
13	administración de infraestructura	Administración de bases de datos	Prestar el servicio de aprovisionamiento y administración de bases de datos (Oracle, MS SQL Server, PostgreSQL, entre otras).
14	administración de infraestructura	Respaldo y recuperación de datos	Servicio que permite respaldar y recuperar información de la entidad y sus usuarios.
15	administración de infraestructura	Administración de virtualización	Prestar el servicio de administración, gestión y aprovisionamiento de máquinas virtuales; al igual que gestión, operación y administración de la plataforma de virtualización.
16	administración de infraestructura	Administración de servidores	Prestar el servicio de aprovisionamiento y administración de servidores físicos y virtuales que requiera la entidad (Linux, Oracle Linux, Windows, entre otros).
17	administración de infraestructura	Administración de centros de cómputo	Prestar el servicio para la gestión y administración de la infraestructura tecnológica de los centros de cómputo (principal, alterno, básico entre otros) de ENTerritorio.



18	administración de infraestructura	Monitoreo de la plataforma tecnológica	Prestar el servicio de monitoreo de la plataforma tecnológica de la Entidad.
19	administración de infraestructura	Administración de red eléctrica	Prestar el servicio de soporte a la red eléctrica regulada de la entidad, UPS's y tableros eléctricos, entre otros.
20	administración de infraestructura	Gestión de cableado Estructurado	Prestar el servicio de gestión para la red de cableado estructurado de la entidad
21	administración de infraestructura	Administración de Directorio Activo	Aprovisionamiento, gestión, puesta en funcionamiento, operación y administración de servicios base (Directorio activo, DNS, File servers, DHCP, entre otros).
22	administración de infraestructura	Gestión antivirus y antimalware	Servicio que permite el bloqueo de amenazas externas de software malicioso en la plataforma informática de ENTerritorio.
23	administración de infraestructura	Seguridad perimetral	Administrar y gestionar el correcto funcionamiento de las medidas de seguridad perimetral implementadas en las herramientas de seguridad (Firewall, IPS, Antivirus, DDoS, entre otros), detectar vulnerabilidades y corregirlas sin afectar la disponibilidad de las redes LAN, WAN e internet y sistemas de información y aplicaciones; Gestión de encriptación de la información. También incluye actividades de configuración, soporte, monitoreo, seguimiento, mantenimientos, planeación, solución de fallas, generación de reportes, análisis de riesgos, y gestión de proyectos relacionados.
24	administración de infraestructura	Control de navegación en Internet	Administrar y gestionar el correcto funcionamiento de la solución de control de navegación de los usuarios de ENTerritorio en Internet
25	administración de infraestructura	Gestión de accesos	Prestar el servicio de acceso a los diferentes sistemas de información y aplicativos de la entidad
26	administración de infraestructura	Seguridad física	Prestar el servicio de administración y soporte a los sistemas de control de acceso físico de la entidad
27	administración de infraestructura	Administración de aplicaciones misionales	Prestar el servicio de gestión y administración de la infraestructura tecnológica de middleware de aplicaciones de ENTerritorio.
28	administración de infraestructura	Administración de aplicaciones apoyo	Prestar el servicio de gestión y administración de aplicaciones de apoyo de ENTerritorio.
29	administración de infraestructura	Administración de servicios de nube	Prestar el servicio de gestión y administración de la infraestructura tecnológica de nube de ENTerritorio.
30	administración de infraestructura	Gestión de servicios de red de datos	Coordinar, planear y ejecutar todas las actividades correspondientes a la gestión de la red LAN, WAN, WLAN e internet, incluyendo actividades de monitoreo, seguimiento, mantenimientos, planeación, solución de fallas, generación de reportes y análisis de riesgos, así como la interacción con terceros.
31	equipos de cómputo	Suministro de equipos de cómputo	Prestar el servicio de suministro de equipos de cómputo en arrendamiento.



32	equipos de cómputo	licenciamiento de equipos de cómputo	Prestar el servicio de suministro de licenciamiento de sistema operativo, antivirus, software ofimática, entre otros, para los equipos de cómputo en arrendamiento.
33	equipos de cómputo	Soporte técnico	Prestar el servicio de soporte técnico a los equipos de cómputo en arrendamiento.
34	equipos de cómputo	Mantenimiento correctivo	Servicio realizado con el fin de corregir o reparar un fallo en los equipos de cómputo en arrendamiento.
35	equipos de cómputo	Mantenimiento preventivo	Realizar el mantenimiento preventivo lógico y físico a los equipos de cómputo en arrendamiento, para prevenir cualquier falla y garantizar su óptimo funcionamiento.
36	servicios digitales e impresión	Suministro de equipos digitales y de impresión	Prestar el servicio de suministro de equipos digitales y de impresión, tales como: impresoras multifuncionales, impresoras personales, validadoras zebra, escáner de alto desempeño, escáner personal, entre otros.
37	servicios digitales e impresión	Impresión	Realizar las actividades de configuración, instalación, puesta en operación, entre otras, de equipos de impresión.
38	servicios digitales e impresión	Fotocopiado	Realizar las actividades de configuración, instalación, puesta en operación, entre otras, de equipos de fotocopiado.
39	servicios digitales e impresión	Escaneo	Realizar las actividades de configuración, instalación, puesta en operación, entre otras, de equipos de escaneo.
40	servicios digitales e impresión	Suministro de insumos de equipos	Prestar el servicio de suministro de insumos para equipos digitales y de impresión.
41	servicios digitales e impresión	Soporte técnico	Prestar el servicio de soporte técnico a los equipos digitales y de impresión.
42	servicios digitales e impresión	Mantenimiento correctivo	Servicio realizado con el fin de corregir o reparar un fallo en los equipos digitales y de impresión.
43	servicios digitales e impresión	Mantenimiento preventivo	Realizar el mantenimiento preventivo lógico y físico a los equipos digitales y de impresión, para prevenir cualquier falla y garantizar su óptimo funcionamiento.
44	servicios digitales e impresión	Gestión centro de impresión	Prestar el servicio de administración, gestión, puesta en funcionamiento y operación del centro de servicios digitales y de impresión.
46	servicios digitales e impresión	Encuadernación y Empaste	Realizar las actividades de encuadernación, empaste, entre otras, de documentos.



47	licenciamiento	Suministro de licenciamiento	Prestar el servicio de suministro de licenciamiento de software requerido por la entidad.
48	licenciamiento	Renovación de licenciamiento	Prestar el servicio de renovación de licenciamiento de software y/o contrato de soporte previamente adquirido por la entidad.
49	licenciamiento	Dar de baja licenciamiento	Prestar el servicio de evaluación de software para determinar si el mismo requiere ser dado de baja por obsolescencia tecnológica.
50	Administración CRM	Usuarios	Crear, actualizar y desactivar usuarios
51	Administración CRM	Usuarios del portal	Crear, actualizar y desactivar usuarios del portal
52	Administración CRM	Roles	Crear y actualizar roles y jerarquías de roles
53	Administración CRM	Perfiles	Crear y actualizar perfiles
54	Administración CRM	Grupos públicos	Crear y actualizar grupos públicos
55	Administración CRM	Objetos personalizados	Crear y actualizar objetos personalizados
56	Administración CRM	Objetos estándar	Crear y actualizar objetos estándar
57	Administración CRM	Campos personalizados	Crear y actualizar campos personalizados
58	Administración CRM	Formatos de página	Crear y actualizar formatos de página
59	Administración CRM	Tipos de registros	Crear y actualizar tipos de registros
60	Administración CRM	Listas	Crear y actualizar vistas de listas



61	Administración CRM	Colas	Crear y actualizar colas
62	Administración CRM	Reglas de asignación	Crear y actualizar reglas de asignación
63	Administración CRM	Reglas de auto-respuesta	Crear y actualizar reglas de auto-respuesta
64	Administración CRM	Reglas de distribución	Crear y actualizar reglas de distribución
65	Administración CRM	Procesos de soporte/candidatos	Actualizar configuración de procesos de soporte y candidatos
66	Administración CRM	Gestión de Equipos (Cuentas/Ventas/Casos)	Crear y actualizar equipos en registros de usuarios
67	Administración CRM	Listas de precios	Crear y actualizar listas de precios
68	Administración CRM	Reglas de flujos de trabajo/tareas/alertas/actualización de campos	Crear y actualizar reglas de flujo de trabajo, tareas, alertas y actualizaciones de campos
69	Administración CRM	Procesos de aprobación	Crear y actualizar flujos de trabajo de procesos de aprobación
70	Administración CRM	Process builder	Crear y actualizar procesos de Process Builder
71	Administración CRM	Reportes	Asistencia en la creación y modificación de reportes
72	Administración CRM	Páneles	Crear y actualizar paneles de control
73	Administración CRM	Reportes Analíticos	Crear y actualizar reportes de analíticas
74	Administración CRM	Tipos de Informes	Crear y actualizar tipos de informes personalizados



75	Administración CRM	Reglas de validación	Asistencia en la creación y modificación de reglas de validación
76	Administración CRM	Campos de fórmula	Asistencia en la creación y modificación de campos de fórmula
77	Administración CRM	Campos de Resumen	Asistencia en la creación y modificación de campos de Resumen
78	Administración CRM	Translation workbench	Crear y actualizar traducciones
79	Administración CRM	Jerarquía de Previsiones	Actualizar jerarquías de las Previsiones (forecast)
80	Administración CRM	Comunidades	Crear y actualizar configuración de comunidades
81	Administración CRM	Jerarquía de Convenios	Crear y actualizar jerarquía de territorios
82	Administración CRM	Reglas de convenios	Crear y actualizar reglas de convenios
83	Administración CRM	Asignación de convenios a usuarios	Crear y actualizar asignación de territorios a usuarios
84	Administración CRM	Plantillas de membretes en HTML	Crear plantillas de membretes en HTML
85	Administración CRM	Plantillas de correos electrónicos	Crear plantillas de correos electrónicos
86	Administración CRM	Plantillas de cotizaciones	Crear y actualizar plantillas de cotizaciones
87	Administración CRM	Transferencia masiva de registros	Transferencia masiva de registros provistos por el cliente en archivo en formato CSV
88	Administración CRM	Creación masiva de registros	Creación masiva de registros provistos por el cliente en archivo en formato CSV



89	Administración CRM	Actualización masiva de registros	Actualización masiva de registros provistos por el cliente en formato CSV
90	Administración CRM	Gestión de duplicados	Asistencia en la creación y modificación de reglas para la gestión de duplicados
91	Administración CRM	Reglas de colaboración	Crear y actualizar reglas de colaboración
92	Administración CRM	Acceso a campos	Crear y actualizar acceso a campos
93	Administración CRM	Políticas de contraseñas	Administrar políticas de contraseñas
94	Administración CRM	Configuración de sesiones	Administrar configuración de sesiones
95	Administración CRM	Rangos IP	Agregar y actualizar rangos IP
96	Administración CRM	Monitorear espacio de almacenamiento	Generar informes de registro y archivos almacenados con periodicidad acordada con el cliente
97	Administración CRM	Uso y adopción del sistema	Generar informes con periodicidad acordada con el cliente
98	Administración CRM	Página de Inicio	Crear y actualizar componentes de la página de inicio
99	Administración CRM	Links internos y externos en página de inicio	Publicar links internos y externos de utilidad
100	Administración CRM	Administración delegada	Configuración de la administración delegada

Este catálogo Base puede ser modificado o complementado con otros servicios y categorías aparte de las propuestas según las necesidades de la Entidad.

6. ACTIVIDADES DE LA MESA INTEGRAL DE SERVICIOS

El Contratista deberá cumplir como mínimo con las siguientes actividades durante el soporte técnico en sitio:

1. Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre) en los casos que se requiera.



2. Hacer el inventario en línea de Hardware y Software de las estaciones de trabajo en los casos que se requiera.
3. Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado en los casos que se requiera.
4. Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de las configuraciones de los perfiles de ahorro de energía de los equipos.
5. Bitácora de cambio de repuestos y equipos con las actas de entrega firmadas a satisfacción de la entidad.

ACTIVIDADES COORDINADOR DE MESA DE AYUDA

1. Coordinar al equipo de mesa de ayuda para brindar un servicio de alta calidad a los usuarios priorizados en el sistema de gestión de mesa de ayuda (Gerencias, Subgerencias y Asesores).
2. Aplicar metodologías ágiles de atención de incidencias.
3. Generar y entregar reportes de avance sobre el desempeño de la mesa de ayuda, así como también los reportes mensuales y las métricas del servicio.
4. Solicitudes de servicio: Analizar, evaluar el escenario, gestiona las tareas a realizar y el procedimiento de ejecución con las áreas de resolución, derivar las tareas a los responsables para su correcta ejecución, responsabilizarse de la gestión integral de la solicitud de servicio.
5. Coordinar y apoyar las instalaciones masivas de hardware y software en los equipos de la entidad.
6. Coordinar y apoyar los controles y monitoreo de seguridad relacionados con el funcionamiento del antivirus, Antispyware y soluciones de seguridad implementadas de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la entidad.
7. Proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de ayuda en el informe de gestión mensual.
8. Las actividades acordadas con el supervisor del contrato y el coordinador que estén relacionadas con la atención de mesa de ayuda y soporte en sitio.
9. Reportar los 5 primeros días del mes los indicadores de gestión, calidad y riesgos de la mesa de ayuda que requiera la Entidad en su Sistema de Gestión de Calidad.

ACTIVIDADES ESPECIALISTAS MESA DE AYUDA

1. Identificar y diagnosticar incidentes y problemas.
2. Validar la categorización del incidente y reportar en la herramienta de la Mesa de Ayuda y en caso de ser necesario realizar el cambio de categorización.
3. Atención oportuna a los usuarios priorizados.
4. Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas.
5. Actualizar permanentemente a los usuarios involucrados, así como a la supervisión del contrato, acerca del estatus de la resolución de los incidentes.
6. Explicar, notificar y documentar la solución de los incidentes a los usuarios.
7. Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador de la mesa de ayuda en los equipos de la entidad.
8. Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de la Entidad según lineamientos del coordinador de la mesa de ayuda.
9. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos según cronograma acordado con el supervisor de contrato.
10. Realizar las Instalaciones masivas de equipos de la entidad.
11. Realizar y apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de la entidad.
12. Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de primer nivel para servicios de TI.



- 13. Realizar el perfilamiento de nuevos usuarios de acuerdo con las asignaciones correspondientes y necesidades de acceso a recursos y servicios informáticos.
- 14. Gestión y administración de cuentas de usuarios a través del Directorio Activo.
- 15. Las demás que bajo la naturaleza del contrato sean solicitadas por la supervisión del contrato.

7. LICENCIAMIENTO, EQUIPOS Y UBICACION

El contratista deberá suministrar equipos de cómputo y medios de comunicación a cada uno de los especialistas con sus respectivas licencias de software de sistema operativo, correo electrónico, telefonía, paquete de ofimática y licencia de antivirus.

Las herramientas de control remoto deben ser suministradas por el contratista, con su correspondiente licenciamiento, y debe presentar al Supervisor del Contrato durante el primer mes de ejecución del contrato los soportes de todas las licencias usadas, o cuando el supervisor lo requiera.

Respecto al licenciamiento de ofimática (Office365) deberán contar con su propio licenciamiento y deberá estar correctamente federado con el dominio de ENTerritorio.

La entidad permite espacios de trabajo ubicados en la sede principal y sede ACH los cuales cuentan con las disposiciones adecuadas para prestar su labor. ENTerritorio puede solicitar ubicaciones remotas en donde disponga el contratista para la gestión y atención de la mesa de ayuda.

8. REPORTES

El informe de gestión debe contener:

- Informe de gestión de tiquetes de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.
- Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada, donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados.
- Informes de Inventario de Hardware y Software.
- Encuesta de satisfacción, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora.
- Bitácora de cambio de repuestos y equipos con las actas de entrega firmadas a satisfacción de la entidad.
- Entregar el plan de mejoramiento continuo basado en los resultados de los indicadores y evaluar periódicamente las acciones correctivas orientadas a la calidad del servicio según lo propone ITIL
- Informe con novedades del servicio
- Hoja de Vida de los equipos de cómputo actualizadas.

9. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

NOMBRE ANS	ESCALAMIENTO DE TICKETS	
DEFINICIÓN:	Porcentaje mensual de tickets correctamente escalados por la mesa de ayuda.	
MEDICIÓN:	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal	
PENALIDAD	Nivel Requerido: 95%	
	$d = \frac{\text{Número de tickets correctamente escalados}}{\text{número total de tickets escalados}} * 100\%$	
	PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]
	0% a 60%	10%
	60% a 69.9%	7%
70% a 79.9%	5%	



	80% a 94.9%	3%
APLICA A:	Facturación de la línea de Mesa de Ayuda	

NOMBRE ANS	CATEGORIZACIÓN DE TICKETS.	
DEFINICIÓN:	Porcentaje de tickets correctamente categorizados sobre el total de tickets registrados	
MEDICIÓN:	Tickets correctamente categorizados / Total de tickets registrados	
PENALIDAD	Nivel Requerido: 95% $d = \frac{\text{Número de tickets correctamente categorizados}}{\text{número total de tickets categorizados}} * 100\%$	
	PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]
	0% a 60%	10%
	60% a 69.9%	7%
	70% a 79.9%	5%
	80% a 94.9%	3%
APLICA A:	Facturación de la línea de Mesa de Ayuda	

NOMBRE ANS	RESOLUCIÓN DE TICKETS EN NIVEL 1	
DEFINICIÓN:	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 de mesa de ayuda.	
MEDICIÓN:	Numero de tickets resueltos en el periodo para nivel 1 / número total de tickets abiertos en el periodo.	
PENALIDAD	Nivel Requerido: 90% $d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$	
	PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]
	0% a 60%	10%
	60% a 69.9%	7%
	70% a 79.9%	5%
	80% a 89.9%	3%
APLICA A:	Facturación de la línea de Mesa de Ayuda	

NOMBRE ANS	RESOLUCIÓN DE TICKETS EN NIVEL 2	
DEFINICIÓN:	Porcentaje de tickets resueltos por soporte (No incluye mantenimiento correctivo)	
MEDICIÓN:	Numero de tickets resueltos en el periodo para nivel 2 / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2	
PENALIDAD	Nivel Requerido: 90% $d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$	
	PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]
	0% a 60%	10%



	60% a 69.9%	7%
	70% a 79.9%	5%
	80% a 89.9%	3%
APLICA A:	Facturación de la línea de Mesa de Ayuda	

NOMBRE ANS	CIERRE DE TICKETS	
DEFINICIÓN:	Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido a partir de su registro.	
MEDICIÓN:	Número de tickets cerrados en tiempo de ANS definido para el servicio durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su registro durante el periodo.	
PENALIDAD	Nivel Requerido: 95% $d = (\text{Número de tickets cerrados en tiempo de ANS definido para el servicio durante el periodo}) / (\text{número de tickets cerrados a partir de su registro durante el periodo}) * 100\%$	
	PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]
	0% a 60%	10%
	60% a 69.9%	7%
	70% a 79.9%	5%
	80% a 94.9%	3%
APLICA A:	Facturación de la línea de Mesa de Ayuda	

NOMBRE ANS	CIERRE DE TICKETS USUARIOS PRIORIZADOS	
DEFINICIÓN:	Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido para usuarios priorizados a partir de su registro.	
MEDICIÓN:	Numero de tickets resueltos en tiempo de ANS definido para usuarios priorizados abiertos en el periodo / número de tickets cerrados a partir de su registro durante el periodo	
PENALIDAD	Nivel Requerido: 95% $d = (\text{Numero de tickets resueltos en tiempo de ANS definido para usuarios priorizados abiertos en el periodo}) / (\text{número de tickets cerrados a partir de su registro durante el periodo}) * 100\%$	
	PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]
	0% a 60%	10%
	60% a 69.9%	7%
	70% a 79.9%	5%
	80% a 94.9%	3%
APLICA A:	Facturación de la línea de Mesa de Ayuda	

10. TRANSICION DE ENTRADA EN OPERACIÓN

El contratista deberá dar cumplimiento al ANEXO TÉCNICO No. 9 – ETAPA DE TRANSICIÓN E INICIO DEL CONTRATO.

11. TRANSICION CIERRE Y ENTREGA

Cuatro meses antes de la finalización del contrato el Contratista debe entregar el plan de Transición de salida. Este plan se debe ejecutar durante los tres últimos meses de contrato y debe estar alineado al plan de recepción del operador entrante de TI de ENTerritorio, con todos los servicios e instalaciones requeridas.



Esta etapa se desarrolla en paralelo con la etapa de operación y no exime al Contratista de la aplicación de descuentos por incumplimiento de ANS y del desarrollo normal de la operación. Las actividades y entregables asociados a la transición del servicio de Mesa de Ayuda, son:

- La documentación y la base de conocimiento CMBD.
- Credenciales de administración de la herramienta de gestión de mesa de ayuda.
- Capacitaciones al contratista entrante sobre el uso de la herramienta de gestión.
- Capacitaciones al contratista entrante sobre las herramientas, aplicaciones y soluciones administradas por el operador saliente.
- Entrega de accesos a herramientas de gestión utilizadas por la mesa de ayuda.
- Bases de usuarios priorizados.

