



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

F1.P3.ABS

28/05/2018

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 3

Página 1 de 42

FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)

Fecha

30/08/2018

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Servicios especializados de mesa de servicio y soporte en sitio a nivel nacional, valores agregados y conexos, para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF – bajo la modalidad de Outsourcing.

2. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC, V.14.080)

81111800 servicios de Sistemas y Administración de Componentes de Sistemas
43231500 software Funcional Específico de la Empresa

3. UNIDAD DE MEDIDA

- Entregables Etapa de Transición
- Mesa de servicio: Opción 1 Global, Opción 2 Unitario (Ticket)
- Soporte en sitio especializado: Opción 1 Global, Opción 2 Unitario (Sede)
- Mantenimientos Preventivos: Mantenimiento efectivamente realizado.
- Herramienta de gestión: Licencia o equipo o usuario
- Configuración, instalación, administración, soporte e infraestructura: Mensual.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

El ICBF actualmente cuenta con una plataforma tecnológica en operación, que garantiza la disponibilidad permanente de servicios de comunicaciones de datos, voz, videoconferencia, correo electrónico, acceso a Internet, Intranet, impresión, acceso a aplicaciones de misión crítica y publicación de información en Internet para todas sus dependencias y funcionarios.

En la actualidad el esquema de prestación de servicios tecnológicos se gestiona desde la Sede de la Dirección General de la Entidad en Bogotá, en donde está el Centro de Cómputo y un Datacenter TIER III ubicado en IFX en Bogotá. Por su parte, el personal del Outsourcing de este nuevo contrato será responsable de garantizar la instalación, administración, operación, mantenimiento y soporte de toda la plataforma tecnológica del ICBF, tanto propia, como arrendada, de acuerdo con el alcance de este documento.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Con los más de 14.000 colaboradores que tiene el ICBF a nivel nacional desempeñando diferentes funciones Misionales y de Apoyo, los cuales utilizan la tecnología en sus labores diarias, es necesario que la Entidad cuente con una Mesa de Servicio centralizada, un equipo de Soporte en Sitio especializado en las Sedes de la Entidad y una Herramienta de Gestión, para atender las diferentes solicitudes de TIC que se presentan diariamente. Por lo anterior se requiere estos servicios en manera de Outsourcing. Para efectos del presente documento el prestador de los servicios requeridos se denominará en adelante EL CONTRATISTA.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE (específica para el servicio y/o bien)

Artículo 50 de la Ley 789 de 2002

Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007

Artículo 17 de la Ley 1150 de 2007

ISO 9001

ISO 27001

6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

Los servicios requeridos por la Entidad se relacionan en los siguientes ítems que debe proveer EL CONTRATISTA, de acuerdo con lo detallado en el presente documento, en todo el nivel nacional de ICBF.

- Mesa de servicio cliente interno y externo.
- Soporte en Sitio Especializado.
- Implementación de la Herramienta de Gestión que proponga el Contratista.

Información suministrada por el ICBF

- El ICBF realizará entrega de archivo (Formato Excel) en donde se identifiquen los funcionarios Directivos de la Entidad, con esto el CONTRATISTA debe asegurar la respectiva atención prioritaria de dichos funcionarios.
- Para cada uno de los servicios incluidos en el presente documento, la Entidad definió la línea base de acuerdo con las unidades para cada servicio, así como su proyección de crecimiento anual. Esta información se encuentra detallada en el Anexo Informativo No. 2 Tabla Línea Base.
- El ICBF provee el licenciamiento de Software Base para todos los servicios, aplicaciones y máquinas de escritorio de su plataforma tecnológica y continuará proveyéndolo.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- El ICBF considerará a todos los terceros, aliados y socios de negocio de El CONTRATISTA que participen en la prestación de servicios objeto del presente documento como personal de El CONTRATISTA, por lo cual el CONTRATISTA será el único responsable de lo que realicen estos terceros.

6.1. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El CONTRATISTA prestará sus servicios a nivel nacional en las sedes descritas en el Anexo Informativo No. 4 Funcionarios Sedes - Consolidado Parque; en sus 33 Regionales y la Sede de la Dirección General, el ICBF asignará un puesto de trabajo; este espacio estará provisto únicamente por puntos de red y eléctricos conectados a la LAN, con su respectivo mueble y silla. Las instalaciones en donde se ubicarán los 12 puestos de trabajo y la sala de reuniones en la Sede de la Dirección General y los puestos ubicados en las regionales cuentan con vigilancia 24 horas del día. Sin embargo, ICBF no puede garantizar que los elementos y equipos propiedad del CONTRATISTA se encuentren exentos de hurto dentro del Instituto. Por lo tanto, el ICBF no responderá en ninguna circunstancia por elementos hurtados de las oficinas.

El CONTRATISTA debe cumplir con lo siguiente:

Sede de la Dirección General:

- Adecuar y dotar hasta 8 puestos de trabajo.
- Adecuar y dotar sala de reunión con división de piso a techo en vidrio templado con puerta.
- Adecuar y dotar 4 cubículos cerrados de coordinación con división de piso a techo en vidrio templado y puertas, que se definirán entre el CONTRATISTA y el ICBF.
- Estos puestos de trabajo, sala de reunión y cubículos de coordinación, deben ser divididos y dotados por el CONTRATISTA (sillas, cajones, divisiones, muebles, escritorios, entre otros).
- Dotar la sala de reuniones con un televisor de mínimo 55" y una Araña IP compatible con Planta NEC toda vez que se requiere constantemente realizar videoconferencias con la Dirección de Información y Tecnología.

Ubicaciones a nivel general:

- Suministrar las herramientas que la labor contratada demande para realizar las actividades que se especifican en la sección de Soporte Especializado en Sitio.
- Adoptar las medidas de seguridad que estime necesarias (por ejemplo, guaya de seguridad para los portátiles) y contar con pólizas contra todo riesgo para todos los equipos de cómputo y demás elementos de su propiedad.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

6.2. ETAPAS DEL PROYECTO

El detalle de cada etapa y sus entregables se encuentra en el Anexo Informativo No. 5 Etapas del Proyecto, donde se encuentran descritos los productos que El CONTRATISTA debe entregar en cada etapa, para revisión y aprobación por parte del supervisor del contrato.

La ejecución de este contrato se desarrollará en 3 etapas que se describen a continuación:

6.2.1. ETAPA DE TRANSICIÓN (2 meses)

En esta etapa El CONTRATISTA debe:

- Planear y diseñar la transición del servicio con todas las soluciones tecnológicas necesarias, y entregar los planes solicitados en el ítem 6.4.2 Planes requeridos durante la ejecución del contrato.
- Ejecutar el plan de transición.
- Implementar y configurar la herramienta de gestión, incluyendo los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS).

Los descuentos se realizarán y aplicarán únicamente sobre los servicios que no estén operativos y recibidos a satisfacción por parte del ICBF al finalizar la ETAPA DE TRANSICIÓN. El valor por descontar por día se establecerá proporcionalmente de acuerdo con el valor total de cada factura de la ETAPA DE OPERACIÓN.

6.2.2. ETAPA DE OPERACIÓN (Escenario 1: 10 meses; Escenario 2: 22 Meses y Escenario 3: 42 meses)

En esta etapa El CONTRATISTA debe:

- Iniciar y garantizar la operación de todos los servicios contratados.
- Tener contratado todo el personal necesario de acuerdo con el Anexo Informativo No. 3 Perfiles del Proyecto. Lo anterior como se contempla en el Anexo Informativo No. 7 Riesgos.

En esta etapa se aplicarán los descuentos a que haya lugar de acuerdo con el Anexo Informativo No. 1 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

6.2.3. ETAPA DE OPERACIÓN Y ENTREGA (2 meses)

En esta etapa El CONTRATISTA debe:

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- Planear y diseñar la entrega de los servicios de TI al Operador Entrante.
- Realizar el acompañamiento al operador entrante de TI y del ICBF para garantizar el empalme, migración de servicios y soluciones, ejecución de pruebas de inicio de operación de los servicios.
- Garantizar que el personal del operador que entrega este disponible de acuerdo al Anexo Informativo No. 3 Perfiles del Proyecto con el fin de realizar una correcta entrega.

Esta etapa no exime a EL CONTRATISTA de las penalizaciones por cumplimiento de ANS en la prestación de los servicios y del desarrollo normal de la operación descrito en la ETAPA DE OPERACIÓN.

6.3. SERVICIOS QUE PRESTAR

Los servicios que debe atender EL CONTRATISTA en Mesa de Servicio y Soporte en Sitio Especializado son:

Servicio	Primer nivel	Segundo nivel	Escalamiento	Manos remotas
OFIMATICA	X	X	X	X
WAN	X	N/A	X	X
LAN	X	N/A	X	X
WLAN	X	N/A	X	X
TELEFONIA IP	X	X	X	X
UPS	N/A	N/A	X	X
SERVIDORES	N/A	N/A	X	X
INTERNET	X	X	X	X
INTERNET MOVIL	X	X	X	X
DISPOSITIVOS MOVILES	X	X	X	N/A
BASES DE DATOS	N/A	N/A	X	N/A
APLICACIONES MISIONALES	X	X	X	X
APLICACIONES COMERCIALES	X	X	X	X
DIRECTORIO ACTIVO	X	N/A	X	N/A
CORREO	X	X	X	N/A
COPIAS DE RESPALDO	X	X	X	X
ALMACENAMIENTO	X	N/A	X	N/A

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Servicio	Primer nivel	Segundo nivel	Escalamiento	Manos remotas
SISTEMAS OPERATIVOS Y SOFTWARE BASE PC	X	X	X	N/A
VIDEOCONFERENCIA	X	X	X	X
CENTRO DE COMPUTO DE LA SEDE NACIONAL	N/A	N/A	X	X
HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	X	X	X	X
HARDWARE	X	X	X	X

- Ofimática (Primer Nivel, Segundo Nivel, Todas las versiones que tenga el ICBF – Instalación, Configuración y Soporte). (Software Ofimático Suite Microsoft Office.)
- WAN (Primer Nivel, escalamiento a Proveedor de WAN y Manos Remotas)
- LAN (Primer Nivel y Manos Remotas)
- WLAN (Primer Nivel, escalamiento a Proveedor de WLAN y Manos Remotas)
- Telefonía IP (Primer nivel, Segundo nivel, escalamiento a proveedor y Manos Remotas)
- UPS (Únicamente escalamiento a Proveedor de UPS y Manos Remotas)
- Servidores (Únicamente escalamiento a Proveedor de SERVIDORES y Manos Remotas)
- Internet (Primer Nivel, Segundo Nivel, Verificación de Conectividad –Verificación de Navegación de páginas externas – Verificación de LAN – Manos Remotas).
- Internet Móvil (Primer Nivel, Segundo Nivel, Verificación de Conectividad –Verificación de Navegación de páginas externas – Verificación de LAN – Manos Remotas).
- Dispositivos móviles suministrados por el ICBF. (Primer Nivel, Segundo Nivel, Verificación de Servicio y Configuración en los dispositivos).
- Base de Datos (Escalamiento a Proveedor de INFRAESTRUCTURA y Manos Remotas).
- Aplicaciones Misionales (Primer Nivel, Segundo Nivel, Instalación o Desinstalación de aplicaciones misionales, escalamiento a proveedor y Manos Remotas).
- Aplicaciones Comerciales (Primer Nivel, Segundo Nivel, Instalación o Desinstalación de aplicaciones comerciales, escalamiento a proveedor y Manos Remotas).
- Directorio Activo (Primer Nivel, Creación, modificación, eliminación y/o actualización de usuarios, Segundo Nivel y Escalamiento).
- Correo (Primer Nivel, Segundo Nivel, Creación, modificación, eliminación y/o actualización de usuarios y Escalamiento).
- Copias de Respaldo (Primer Nivel, Segundo Nivel, escalamiento a Proveedor de INFRAESTRUCTURA, Copias de usuario en estaciones de trabajo según demanda y Manos Remotas).

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- Almacenamiento (Primer Nivel, Verificación y escalamiento a Proveedor de INFRAESTRUCTURA)
- Sistemas Operativos y Software base solo para PC. (Primer Nivel, Segundo Nivel, Revisión – Instalación – Soporte y Escalamiento).
- Videoconferencia (Primer Nivel, Segundo Nivel, Instalación de equipos – Alistamiento de Videoconferencias, Revisión de conexiones, escalamiento a proveedor y Manos Remotas).
- Centro de Computo de la Sede Nacional (Escalamiento a Proveedor de INFRAESTRUCTURA y Manos Remotas).
- Herramientas Colaborativas (Primer Nivel, Segundo Nivel, Soporte de Yammer – Share Point – Lync y One Drive), LYNC (Cliente, Online), Correo Electrónico (Cliente Outlook, OWA, y dispositivos Móviles), SharePoint (OWA y Dispositivos Móviles), OneDrive (OWA y dispositivos Móviles), Yammer (Web y Dispositivos Móviles) y Manos Remotas.
- Hardware (Primer Nivel, Segundo Nivel, Soporte de Equipos de Cómputo – Portátiles – Tablet – Impresoras –Scanner – Periféricos) y Manos Remotas.

Nota: En caso de que el ICBF solicite servicios de soporte o actividades adicionales a las relacionadas en el listado anterior, el CONTRATISTA deberá atenderlas de igual manera sin que genere costos administrativos adicionales, ya que serán actividades necesarias para el desarrollo de cada servicio. El pago de los tickets generados por estos nuevos servicios se realizará según lo estipulado en el numeral 10. Forma de Pago, del presente documento. El alcance de estos servicios de soporte adicionales será de primer nivel, segundo nivel, escalamiento y manos remotas.

A fin de implementar los servicios, El CONTRATISTA debe contemplar con carácter obligatorio los requerimientos establecidos por parte del ICBF en este documento y debe garantizar el suministro de los elementos necesarios de Hardware, Software, activos y recursos para la prestación del servicio y suplir las necesidades de la Entidad, esto aplica también para los equipos instalados por contingencia en cuanto a sus consumibles y fungibles.

6.3.1. MESA DE SERVICIO

Descripción

Proveer el servicio centralizado de mesa de servicio "*Como punto único de contacto para las solicitudes de los usuarios, interrupciones en los servicios o requerimientos de cambio, la mesa de servicio tiene un alcance de primer nivel*" ITIL 2011, aplica para incidentes, cambios, problemas y/o solicitudes solucionables por los analistas en la mesa de servicio, realizando seguimiento y monitoreo a la efectividad de las soluciones dadas y a las escaladas a un nivel

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

F1.P3.ABS

28/05/2018

Versión 3

Página 8 de 42

superior de conocimiento, enmarcados en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos.

Alcance

El alcance de este servicio es únicamente sobre el Servicio de Mesa de Servicio como punto único de contacto para todas las solicitudes de TI realizadas por los Colaboradores del ICBF y sus proveedores, dicho servicio debe ser provisto de forma íntegra por EL CONTRATISTA.

Nota: Los Colaboradores de ICBF para efectos de la ficha de condiciones técnicas se denominarán en el documento como clientes internos y los proveedores de ICBF para efectos de la ficha de condiciones técnicas se denominarán en el documento como clientes externos.

Exclusiones del Servicio

Brindar soporte a clientes internos y externos cuyas solicitudes no sean canalizadas a través de la Mesa de Servicio o se encuentren por fuera del catálogo de servicios (Dicho Catálogo será entregado al inicio del contrato por el ICBF) requeridos por la presente contratación.

Herramientas Especializadas

El CONTRATISTA debe:

- Proveer, instalar, configurar y utilizar un sistema de recepción de llamadas en la Mesa de Servicio.
- Incorporar un sistema o solución que permita realizar monitoreo de llamadas, conferencias de llamadas, para el caso de llamadas interrumpidas en las cuales el cliente interno y externo se comuniquen nuevamente se debe tener la capacidad de transferir llamadas; la solución también debe permitir monitoreo en línea (de la misma forma debe ser usada para capacitación a analistas nuevos).
- Configurar el sistema de tal forma que permita el ingreso de llamadas de clientes externos por la línea 018000112880.
- Configurar el sistema de tal forma que permita el ingreso de llamadas de clientes internos por la línea local y 018000 que El CONTRATISTA defina para el cumplimiento de sus obligaciones.
- Proveer un sistema que permita la grabación del 100% de las llamadas que ingresen tanto para cliente interno como para cliente externo.
- Proveer un sistema que permita colocar mensajes en caso de que se presente un incidente mayor o que ICBF requiera que escuchen tanto clientes internos como externos.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- Proveer un sistema que permita generar las métricas y reportes a los que haya lugar.
- Proveer un sistema que permita visualizar un Dashboard con la información de la operación de la mesa (llamadas entrantes, analistas disponibles, abandono entre otros), esta información debe ser visible desde ICBF en equipos de cómputo y televisores con tecnología SmartTV.

Acuerdos de Niveles de Servicio

Los acuerdos de niveles de servicios serán los descritos en el Anexo Informativo No. 1 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Funciones mínimas de Mesa de Servicio:

- Recibir y registrar todas las solicitudes que ingresan a nivel nacional.
- Diagnosticar la falla reportada (Software y Hardware) y documentarla en la herramienta de gestión.
- Validar la información para solución en la base de datos de conocimientos con el fin de implementarla (solo en los casos que aplique).
- Realizar y ejecutar la solución definitiva de los tickets solucionables en primer nivel. Se considera que un incidente o solicitud de servicio se puede resolver en la mesa de servicio, cuando está identificado en el árbol de categorías como solucionable en el primer nivel. En caso de que esta solución no se encuentre documentada en la base de datos de conocimiento debe dar solución al usuario o realizar el escalamiento a nivel superior y aplicar la actualización respectiva de acuerdo con el P8.GTI Procedimiento Gestión de Incidentes de Tecnologías de la Información o el P2.GTI Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Tecnología de la Entidad, los cuales serán suministrados en la etapa de operación.
- Propender a la toma de control remoto de las maquinas en la mayoría de los casos que los clientes internos o externos lo permitan.
- Informar al usuario (cuando este lo requiera) a través de cualquier medio, sobre el avance y estado de los tickets.
- Escalar tickets a un nivel superior en caso de no poder dar solución en primer nivel; EL CONTRATISTA debe tener en cuenta que el siguiente nivel puede ser prestado por otro operador por lo cual debe proveer los medios para realizar las respectivas notificaciones.
- Notificar al (la) gestor (a) de catálogo de servicios si la solicitud no está tipificada en el árbol de categorías con el fin de realizar su actualización.
- Cerrar los casos sea de forma manual o automática y las demás requeridas por el ICBF propias de su función.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Soporte Técnico Funcional de Aplicaciones

El CONTRATISTA debe prestar soporte técnico funcional a las aplicaciones CUENTAME, PROVEEDORES, ACTAS COMPLEMENTARIAS, MIT, SUIN, OAC, PILA WEB, DENUNCIAS BIENES MOSTRENCOS y SUPERANDO. Dentro de sus funciones esta:

- Operar la línea 018000 112880, registrando en la herramienta de gestión el ingreso de las llamas entrantes.
- Operar la cuenta de correo mis.aplicaciones@icbf.gov.co dentro de la cual se registran solicitudes de servicios para los grupos de soporte.
- Habilitar la línea para recibir mensajes en horario no hábil y devolver las llamadas a los usuarios que hayan dejado mensaje en buzón con los datos mínimos para su contacto.

Horario de Atención: El horario de mesa de servicio será de 7:00 am a 7:00 pm de lunes a viernes, para recibir, registrar y hacer seguimiento sobre todas las solicitudes a nivel nacional, solucionando de igual manera aquellas que le competen de acuerdo con su nivel de atención de manera telefónica, correo electrónico o por acceso remoto.

6.3.2. SOPORTE EN SITIO ESPECIALIZADO

Descripción

Mediante el servicio de soporte en sitio especializado EL CONTRATISTA brindará solución en segundo nivel de aquellos casos que no lograron ser resueltos por los Analistas de Mesa de Servicio en un primer nivel de soporte.

Alcance

El alcance de este servicio es únicamente sobre el Servicio de Soporte en Sitio Especializado para todas las solicitudes, dicho servicio debe ser provisto de forma íntegra por EL CONTRATISTA en las sedes descritas en la ficha de condiciones técnicas y/o anexos informativos.

Herramientas Especializadas

La herramienta de borrado seguro de información en Discos Duros debe ser suministrada por EL CONTRATISTA, para los casos que el ICBF estime necesario, la herramienta debe poder como mínimo:

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- Borrar la información de acuerdo con alguno de los siguientes métodos: Método o algoritmo Gutmann, algoritmo de Bruce Schneier's, U.S. DoD, NSA o US Air Force.

El CONTRATISTA debe realizar el borrado seguro de la información en los casos que ICBF considere pertinente y dejar documentado su uso en la herramienta de gestión.

Debe contar con las herramientas necesarias para la operación normal de soporte, entre ellas:

- Teléfono móvil con plan de datos y su correspondiente acceso a WhatsApp para la comunicación con grupos de trabajo.
- Kit de herramientas.
- Equipo de Computo (Portátil o de Escritorio), con su respectiva licencia de Microsoft Office como mínimo con Outlook, Word, Excel y PowerPoint.
- Cámara fotográfica (si opta por usar la del teléfono debe tener una resolución mínima de 13 mpx).
- Adicional debe contar con una (1) pinza de compresión y un (1) generador de tonos, como mínimo una (1) por cada sede regional y una (1) en la sede de la Dirección General.
- Las demás necesarias para el cumplimiento de sus labores.

Acuerdos de Niveles de Servicio

Los acuerdos de niveles de servicios serán los descritos en el Anexo Informativo No. 1 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Funciones mínimas de Soporte en Sitio:

- Realizar desplazamiento al sitio para gestionar, documentar y solucionar los tickets que le son asignados de acuerdo con los ANS establecidos.
- Dar soporte de 1er nivel de LAN (Ponchado y manos remotas) para lo cual el personal de Soporte en Sitio especializado deberá tener conocimientos básicos en red LAN.
- Brindar soporte para las impresoras que hacen parte del parque computacional de la Entidad. El ICBF no aceptará excepciones para el soporte de las impresoras de modelos antiguos que no cuentan con soporte técnico del proveedor. El soporte técnico debe ser el mismo para todas las impresoras.
- Brindar soporte en marcas reconocidas en el mercado (Como mínimo Okidata, Lexmark, Kyocera, Hewlett Packard y Epson) para diagnosticar y realizar el reemplazo de las partes o repuestos entregados por el ICBF. Si se presentan casos de requerimientos de partes o repuestos discontinuados, el CONTRATISTA debe realizar el respectivo diagnóstico técnico y soportarlo con la certificación del Fabricante.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- Realizar soporte especializado, incluyendo mantenimientos correctivos sobre la infraestructura que soporta los servicios incluidos en el alcance del contrato, entre los cuales se encuentran: Computadores de Escritorio, Portátiles, Impresoras, Scanner y demás elementos que hacen parte de la infraestructura soportada por El CONTRATISTA.
- Revisar, diagnosticar y reparar Impresoras, Scanner y Computadores que estén ubicados en sedes fuera del alcance del soporte en sitio del CONTRATISTA, dichos elementos serán transportados por el ICBF hasta una Regional o Centro Zonal para el correspondiente soporte. De acuerdo con lo anterior el contratista deberá atender todas las Impresoras sin importar el nivel de obsolescencia de estas.
- Realizar el mantenimiento preventivo sobre la infraestructura que soporta los servicios incluidos en el alcance del contrato, entre los cuales se encuentran: Computadores de Escritorio, Portátiles, Impresoras, Scanner y demás elementos que hacen parte de la infraestructura soportada por El CONTRATISTA, como mínimo una vez al año, el CONTRATISTA podrá realizar esta actividad con el mismo personal de soporte en sitio, siempre y cuando no se afecte el servicio.
- Realizar instalaciones, movimientos, adiciones y cambios a nivel de microinformática cuando sean superiores a 10 en un día programando su ejecución previa aprobación del ICBF. Para efectos de facturación serán pagados con un ticket por cada 10 servicios.
- Realizar la respectiva copia de seguridad y borrado seguro de la información para los casos de transferencias de equipos, sin que esto implique gastos adicionales para el proyecto, ya que EL CONTRATISTA se obliga a seguir las normas ISO 27001, y esta tarea se realizará dentro de la misma solicitud de transferencia de equipo.
- Brindar el soporte básico para Directivos de los Smartphone u otros equipos celulares y tabletas de acuerdo con el plan corporativo de la entidad, los cuales se encuentran ubicados en la Sede de la Dirección General y Regionales. El soporte para este tipo de usuarios deberá canalizarse a través de la mesa de servicio y la atención deberá prestarse de manera presencial, según listado de Directivos suministrado por el ICBF. El soporte para dispositivos Smartphone y Tabletas comprende:
 - Sincronización y configuración con correo.
 - Actualización del software aplicativo del equipo.
 - Validación de contraseñas.
- Brindar el soporte básico a telefonía a IP en mínimo las siguientes actividades:
 - Verificar Conectividad: Comprobar si están bien las conexiones (Desde el punto de Red hasta el puerto LAN del Teléfono y desde el Puerto PC del Teléfono hasta el Computador)
 - Verificar si el Teléfono esta encendido
 - Verificar si el Teléfono cuenta con adaptador (Cargador) o no.
 - Verificar el Mensaje que despliega en la Pantalla

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- Verificar el Direccionamiento IP del Teléfono (Dirección IP del Teléfono, Mascara de Red, Default Gateway, Servidor SIP); lo anterior para corroborar si la falla reportada es que el Teléfono no se Registra en la Planta Telefónica.
- Verificar si está el Teléfono Configurado por DHCP o por Dirección IP fija (Vlan 15 segmento de voz) Si el Teléfono no Registra en la Planta Telefónica
- Verificar si la Falla es por Bocina (Probando con la Bocina de Otro Teléfono).
- Verificar la forma de marcar para tener salida de llamadas: Local, Nacional, Celular; si la Falla reportada es que no pueden realizar llamadas salientes
- Verificar si la Falla Reportada del Teléfono obedece a alguna parte física del mismo diferente a la Bocina.
- Realizar los cierres de tickets y las demás actividades requeridas por el ICBF propias de su función.

EL CONTRATISTA debe contemplar el cambio de dos sedes por regional que atienda dentro de la línea base de sedes de acuerdo con el Anexo Informativo No. 6 Sedes Soporte en Sitio Especializado por otras dos sedes con distancias similares.

Manos Remotas

Consiste en la intervención de un técnico de EL CONTRATISTA en las sedes del alcance del contrato a solicitud del ICBF, en temas específicos para ejecutar tareas básicas sobre equipos y con instrucciones directas. Estas solicitudes solo pueden ser requeridas por el ICBF a través de la Mesa de Servicio. Entre estas actividades que se pueden requerir se encuentran:

- Ciclo de reinicialización, restablecimiento de equipos.
- Encendido/ apagado y verificación visual de posibles daños en Servidores, Switch, Access Point, Routers, PC's, Módems, Teléfonos IP, Videoconferencia, UPS, Hub.
- Documentar en la Herramienta de Gestión el estado de los diferentes Requerimientos.
- Digitación de comandos en una consola de operación.
- Conexión de dispositivos, movimiento de cables, intercambio de medios.
- Aseguramiento de cableado a las conexiones
- Observación, descripción o información sobre indicadores, o información de visualización sobre equipos o consolas
- Observación básica e información sobre entornos
- Gestión de informes de incidentes (en la Herramienta de Gestión)
- Otras acciones básicas que surjan durante la ejecución del contrato.

Identificación Soporte en Sitio

Debe tener como mínimo una prenda (Chaleco o camisa definido con el ICBF) que contenga el logo o marquilla con el nombre de ICBF, o como se decida según el acompañamiento de la Oficina Asesora de Comunicaciones del ICBF, para facilitar la adaptación y reconocimiento por parte de los Colaboradores del ICBF, estas prendas deben estar siempre en buen estado, y como mínimo se deben asignar 2 por persona, y cambiarlas cada 6 meses o menos según su deterioro.

Al inicio del contrato de los Soportes en Sitio debe entregarse nueva la prenda y para el caso de su retiro cada uniforme entregado, debe ser devuelto y destruido por EL CONTRATISTA.

Horario de atención: El horario de atención de Soporte en Sitio especializado será:

- Horario en Regionales: lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm. Para el caso de las regionales en donde se manejen horarios distintos, estos horarios serán acordados entre ICBF y EL CONTRATISTA.
- Horario en Sede de la Dirección General: lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm.

6.3.3. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

Descripción

Son las herramientas de gestión que requiera EL CONTRATISTA para cubrir en forma integral las necesidades del ICBF dentro del presente anexo.

Alcance

El alcance de este servicio es únicamente sobre las Herramientas de Gestión.

Herramientas Especializadas

EL CONTRATISTA deberá licenciar, configurar, implementar, administrar y suministrar la infraestructura necesaria para la herramienta que provea, y de igual forma deberá prestar el soporte técnico y mantenimiento respectivo. El contratista NO transferirá la propiedad de la herramienta y de la infraestructura necesaria para su funcionamiento al ICBF al finalizar el contrato, excepto en el caso que el CONTRATISTA lo manifieste en la propuesta.

La herramienta debe cumplir con los requisitos funcionales y técnicos definidos en el presente numeral.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Acuerdos de Niveles de Servicio

Los acuerdos de niveles de servicios serán los descritos en el Anexo Informativo No. 1 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Requerimientos Técnicos Generales

Requerimientos Técnicos Generales	
1	El sistema debe ser 100% web, esto quiere decir que todo el procesamiento se realice en los servidores, por lo tanto, los clientes sólo capturan y despliegan resultados a través del navegador.
2	Debe ser accedido por los usuarios mediante un navegador a través de Intranet o Internet. Como mínimo debe correr en navegadores Mozilla Firefox 22, Internet Explorer 10.0, Google Chrome Versión 49.0.2623 o versiones posteriores.
3	Debe tener seguridad a través de definición de roles y perfiles de usuarios, que permitan tener pleno control sobre las funcionalidades habilitadas para determinado usuario, así como las operaciones (Insertar, Modificar, Borrar, Crear) que pueda efectuar. Igual para los administradores del sistema.
4	Debe soportar protocolos estándar de comunicaciones y permitir la integración con servidores de correo electrónico.
5	Permitir exportar datos a herramientas suite de oficina (Word® y Excel®), PDF, archivos planos, txt, csv, bajo las especificaciones técnicas que los reportes y las salidas en archivo se indiquen en los requerimientos funcionales.
6	Debe ser parametrizable. Todos los valores desplegados en listas deberán tener la funcionalidad de adicionar, modificar, eliminar y consultar, de tal manera que los usuarios autorizados puedan administrar su contenido.
7	Debe disponer de un sistema de auditoría independiente del registro de la Base de datos.
8	La generación de reportes debe proveer tiempos de respuesta aceptables, de tal manera que el producir un reporte, demore menos de 1 minuto.
9	Debe permitir importar y exportar información desde y hacia otras aplicaciones, a través de archivos planos o interfaces con otros sistemas.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

10	Debe permitir la consulta desde dispositivos móviles (iPAD, iPhone, Android, Windows Mobile), preferiblemente con una App Nativa.
11	Debe ser modular y permitir el crecimiento de los procesos a medida que El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar los va socializando e implementado.
12	Debe trabajar bajo el esquema de MULTICOMPAÑIA, que permita modelar las diversas áreas de servicio de la organización, sin licenciamiento adicional.
FACILIDADES PARA EL USUARIO FINAL	
13	Debe mostrar todos los reportes en pantalla antes de su impresión, permitiendo al usuario configurar el tamaño del papel, orientación e impresora.
14	Ofrecer un generador de reportes en tiempo real para el usuario final. Debe permitir al usuario diseñar y generar reportes no estandarizados de acuerdo a necesidades específicas, para esto debe contar con un sistema que genere reportes eligiendo los campos de la base de datos a incluir. Para esto, se deberá capacitar a los usuarios en el manejo del generador de reportes.
15	Debe presentar en idioma español. Tanto los menús, como los errores, como los manuales y las pantallas de ayuda en línea.
SEGURIDAD	
16	Debe activarse o inactivarse de acuerdo con el estado de usuarios en el Directorio Activo (ej. activo, suspendido, vencido).
17	La autenticación debe estar integrada con la plataforma de directorio activo implementada en el ICBF y deberá tener de fábrica o desarrollar un Single SignOn máximo en la Etapa de Transición.
18	Para cada registro de auditoría debe como mínimo almacenar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Usuario que realizó la transacción • Fecha y hora de la transacción y campos modificados mostrando valores anteriores y nuevos valores.
19	Seguridad y calidad de la información: La solución debe contar con un procedimiento para hacer trazabilidad de la información en cada proceso.
20	Debe permitir la definición de perfiles de seguridad para facilitar la asignación/exclusión de permisos a grupos de usuarios.

21	Debe correlacionar datos de contratos y permitir la gestión de los mismos de acuerdo con el proceso ITIL gestión de proveedores.
DOCUMENTACIÓN	
22	El sistema debe incluir la documentación de usuario final. Esta documentación debe estar presente en línea y poder imprimirse a voluntad. Los contenidos de la documentación deben incluir la referencia de la normatividad que soporta el sistema, la intención de cada funcionalidad apoyada y la forma de ejecutar de cada una de las funcionalidades del sistema.
23	Manual de usuario: documento redactado en lenguaje de usuario donde se explique en detalle y completamente la funcionalidad del sistema.
24	Manual de configuración: documento con requerimientos de hardware y software, parámetros de inicialización y de configuración de los servicios (del sistema operativo o de otro software de aplicación) asociados.
25	Manual de instalación y puesta en marcha que explica claramente la forma de configurar el sistema para cada una de las alternativas de configuración consideradas en el diseño y explica también con cuál información básica debe contar el sistema para iniciar su funcionamiento y cuál es el procedimiento para inicializar el sistema e iniciar su operación.
LICENCIAMIENTO	
26	EL CONTRATISTA deberá licenciar toda su suite y cubrir la instalación y utilización del sistema para toda la Entidad, sus unidades operativas adscritas y todos sus usuarios. Adicionalmente deberá proporcionar actualizaciones y nuevas versiones del software que se encuentren disponibles durante toda la vigencia del contrato.
27	EL CONTRATISTA debe tener soporte en Colombia por parte del fabricante de la herramienta para los casos en los que ICBF o la misma operación lo requiera. Este soporte debe ser 7x24x365.

Requerimientos Funcionales

Requerimientos Funcionales	
1	Debe permitir el registro y actualización de solicitudes de servicio (incidentes, solicitudes, problemas y cambios) vía web que se reciban y administrar todo su ciclo de vida, iniciando

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	por su registro, priorización, categorización, alarmas, notificaciones hasta la solución y cierre del caso.
2	Debe generar un identificador único de acuerdo al tipo de servicio que reciba la Mesa de Servicio (incidente, solicitud, cambio o problema), remitiendo al usuario final las notificaciones de creación, solución, y cierre con su respectiva encuesta de satisfacción.
3	Debe permitir la documentación de los siguientes campos en cada caso: origen, medio de contacto, naturaleza, causa, situación presentada, resumen, urgencia, impacto, prioridad, solución, usuario afectado, escalamiento y elemento de configuración afectado.
4	Debe tener una base de datos de conocimiento para ser consultada por los clientes internos y externos.
5	Debe poder anexar todo tipo de archivo a los servicios registrados.
6	Debe permitir la validación de tiempos de escalamiento entre grupos de trabajo de un mismo caso, sea tomando el tiempo desde escalado al grupo con su correspondiente solución o escalamiento; o sea configurado de acuerdo con ITIL como un OLA.
7	<p>Debe permitir la visualización de los Acuerdos de Niveles de Servicio de forma proactiva y reactiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proactiva: Debe permitir la visualización de los Acuerdos de Niveles de Servicios en línea lo cual permite a los líderes o coordinadores de los grupos de trabajo tomar acciones antes que se venzan los tiempos o situaciones que pueden afectar los niveles de servicio. • Reactiva: Debe permitir la generación de alarmas de manera automática vía e-mail cuando sobrepase los umbrales solicitados en la Etapa de Transición por la Entidad.
8	Debe permitir el descuento de los tiempos de desplazamiento en el momento del cálculo de los Acuerdos de Niveles de Servicio con el fin de medirlos de forma clara y efectiva.
9	Debe permitir la creación y visualización de Dashboards con el fin de realizar un seguimiento más táctico a los acuerdos de niveles de servicio, este Dashboard debe poder validarse en tiempo real.
10	Debe crear, administrar y configurar los Acuerdos de Niveles de Servicio de la Entidad o de los Operadores de TIC que contrate la Entidad en cualquier momento dentro del contrato.

11	Debe permitir crear grupos de asignación y soporte, también debe permitir el escalamiento a grupos sin necesidad de tener un usuario asignado.
12	Debe contar con un módulo de autoservicio 100% parametrizable que permita la generación de casos por los usuarios finales y en la misma consola permitir al usuario hacer seguimiento a sus casos.
13	Debe permitir la parametrización y generación de encuestas de satisfacción. La notificación debe generarse de forma automática una vez el caso haya sido solucionado.
14	Debe permitir comunicar por medio de banners al personal de TI del ICBF Incidentes Mayores o Eventos que afecten o puedan afectar la disponibilidad del Servicio
15	Debe permitir la generación de plantillas para los casos recurrentes dentro de los procesos o módulos de (incidente, requerimiento, cambio o problema).
16	Gestionar el cumplimiento de ANS, generando las alarmas de manera automática vía mail, cuando sobrepase los umbrales descritos por ICBF en el vencimiento de los tickets.
17	Debe permitir la configuración de los ANS de otros operadores si el ICBF así lo requiere validando la viabilidad técnica de acuerdo a las Herramientas. Esta configuración la debe realizar El CONTRATISTA cuando ICBF lo solicite.
18	Debe permitir el manejo de flujos de trabajo para el proceso de control de cambios asociando los mismos al registro de incidentes y detección de problema.
Gestiones de ITIL – Gestion de Activos y Configuraciones	
19	Debe realizar la detección automática de todos los CIs que estén conectados a la red de la Entidad.
20	La anterior información deberá ser guardada en una base de datos nativa de la herramienta con el fin de poder ser consultada en línea cuando la entidad lo requiera.
21	Debe permitir la creación de CIs de forma individual o de forma masiva.
22	Debe permitir la relación entre los CIs con los módulos de incidentes, solicitudes, cambios o problemas.
23	Debe contar con una Base de Datos centralizada y soportada en el aplicativo de gestión donde se almacena toda la información y la configuración de la CMDB.

24	Debe permitir la detección automática, de equipos activos de red, que tengan habilitado SNMP y su inclusión automática como CI en la CMDB.
25	Contar con una funcionalidad que permita la importación y exportación de información a la CMDB desde diferentes fuentes (Mínimo con EXCEL y Archivos planos y preferible adicionando ACCESS; ORACLE y SQL)
26	Debe hacer relacionamiento automático de CIs.
27	Debe tener interfaz gráfica donde se pueda evidenciar el relacionamiento automático o manual de CIs.
28	Debe permitir el almacenamiento de información de los proveedores, presentando alertas de caducidad de garantías.
29	Debe generar plantillas de entrega de los PC's, con la información del Hardware y Software de los PC's, más las condiciones de uso que el ICBF proporcione. Estos certificados deben ser configurables para generar otros documentos como ordenes de trabajo o cualquier documento que automáticamente deba contener la información del inventario del PC y su histórico de cambios como Hojas de Vida.
30	Debe almacenar todo el histórico automáticamente de los cambios que se le realicen a un CI, incluyendo los datos de fecha y usuario relacionados al cambio
31	Debe permitir la recolección del inventario de los equipos de Hardware y Software que se encuentran conectados por fuera de la LAN y WAN de la entidad, permitiendo la actualización del CI por medio de conexión a Internet.

El CONTRATISTA debe presentar certificación Pinkverify V. 2011 o ITIL Software Scheme (ISS) como Process Compliant Bronze Level para la herramienta de gestión de servicios propuesta, basados en los siguientes procesos de gestión se debe diseñar y modelar cada proceso para ser implementado en la herramienta, los procesos mínimos a adoptar son:

PROCESOS ITIL V. 2011	
INGLÉS	ESPAÑOL
Incident Management (IM)	Gestión de Incidentes
Request Fulfillment Management(RF)	Gestión de Solicitudes de Servicios
Change Management (CHG)	Gestión de Cambios
Service Catalog Management(SCM)	Gestión Catálogo de Servicios
Problem Management (PM)	Gestión de Problemas

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Service Asset & Configuration Management(SACM)	Gestión de Activos y Configuración
Knowledge Management (KM)	Gestión del Conocimiento
Service Level Management(SLM)	Gestión de Niveles de Servicio

Los anteriores procesos deberán quedar implementados de acuerdo con lo estipulado en el Anexo Informativo No. 5 Etapas.

Para la implementación y sensibilización de los procesos de ITIL, el ICBF contará con el personal de la Subdirección de Recursos Tecnológicos para acompañar y guiar la labor. Lo anterior de acuerdo con el plan de trabajo que se establezca en la etapa de transición con el CONTRATISTA.

6.3.4. OTRAS GESTIONES Y ADMINISTRACIONES

6.3.4.1. Calidad del Servicio

El Coordinador de Calidad del CONTRATISTA o quien delegue debe:

- Hacer seguimiento, control y generar el reporte de la calidad de las solicitudes.
- Realizar programas de retroalimentación y seguimiento para superar los errores frecuentes involucrando a los Agentes de Mesa de Servicio.
- Monitorear las llamadas, correos o Chat (Skype) entrantes y salientes mediante pruebas aleatorias aplicadas diariamente de manera sincrónica o asincrónica, que no serán inferiores a 2% del total de solicitudes atendidas en diferentes modalidades (llamada, correo o Chat (Skype)).
- Monitorear bajo los criterios consolidados entre el CONTRATISTA y el ICBF.
- Evidenciar mediante estadísticas en el informe mensual los casos que sean considerados errores críticos y las acciones tomadas para su corrección.
- Tener en cuenta el tiempo entre el ingreso del servicio y la creación del ticket en la Herramienta de Gestión que proponga EL CONTRATISTA según la aprobación por parte del ICBF.
- Aplicar evaluaciones periódicas, como mínimo cada semestre, a su personal donde se evalué sus competencias personales y habilidades profesionales orientadas a la excelencia en el manejo de las relaciones humanas, la comunicación oral y escrita, el manejo de crisis, el manejo de usuarios difíciles y actitud positiva y proactiva frente al servicio.
- Capacitar a todo el personal del proyecto en SERVICIO AL CLIENTE y demás temas que requiera el ICBF para garantizar la calidez en la prestación del servicio, estas

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

capacitaciones deben ser como mínimo cada 6 meses durante la ejecución del contrato, además garantizar la transferencia de conocimiento en los casos de rotación de personal.

6.3.4.2. **Gestiones de ITIL**

El CONTRATISTA debe adoptar para la gestión del servicio en el ICBF, las mejores prácticas de ITIL como mínimo en v.2011, acompañando al Instituto en los procesos de implementación, actualización y capacitación en la Herramienta de Gestión de Mesa de Servicio (Que el CONTRATISTA oferte) y Sensibilización de las gestiones durante todas las etapas del contrato. Así mismo, deberá elaborar e implementar en conjunto con el ICBF, los procesos de gestión necesarios para la entrega y soporte del servicio.

Durante el tiempo de duración del contrato, El CONTRATISTA deberá asignar un responsable que asuma el (los) rol(es) para cada proceso ITIL implementado por el ICBF o a quien designe.

Los siguientes 2 roles se requieren con dedicación exclusiva para el proyecto:

- Gestor de Incidentes.
- Gestor de Solicitudes.

Los profesionales asignados a estos cargos deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Los profesionales asignados a cada rol deberán estar certificados ITIL v.3 o superior.
- No deben existir dos roles de ITIL asignados a una persona: ejemplo el gestor de solicitudes no podrá ser el mismo gestor de incidentes.
- Los roles no podrán ser asignados al personal de la operación requerido en el Anexo Informativo No. 3 Perfiles del Proyecto.

Los demás roles para cada proceso de ITIL descritos a continuación no se requieren con dedicación exclusiva:

- Gestor de Niveles de Servicio.
- Gestor de Portafolio de Servicios.
- Gestor de Catálogo de Servicios.
- Gestor de Base de Datos de Conocimientos.
- Gestor de Activos y Configuraciones.

Los profesionales asignados a estos roles deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Deberán estar certificados ITIL v.3 o superior.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- La asignación de funciones con relación al rol de ITIL, no podrán afectar el cumplimiento de las labores asignadas a la operación. Debe primar el rol de ITIL sobre las funciones de operación que tenga asignado el profesional.
- Los roles no podrán ser asignados al personal de la operación requerido en el Anexo Informativo No. 3 Perfiles del Proyecto.
- Máximo se podrán asignar a una persona dos (2) roles ITIL de los relacionados anteriormente.

6.3.4.3. **Administración Bolsa de Repuestos**

El (la) administrador (a) de Repuestos debe ser exclusivo para el manejo de la Bolsa de Repuestos contratada por el ICBF de manera independiente, dentro de sus funciones mínimas esta:

- Inventariar y actualizar en todo momento el stock de repuestos de la entidad.
- Monitorear el ciclo de vida de todo repuesto desde su compra hasta su instalación en el dispositivo que lo requiera.
- Documentar y actualizar el sistema de información que corresponda permitiendo tener un control total sobre los repuestos y entrega de los mismos.

6.3.4.4. **Administración de Contratos y Garantías**

EL CONTRATISTA debe:

- Realizar seguimiento a los contratos y garantías de TI vigentes del ICBF.
- Informar cualquier anomalía encontrada y realizar escalamiento de solicitudes ante el proveedor responsable de dicha garantía.
- Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) asociados a cada contrato.

Como insumo, el ICBF entregará durante la etapa de transición la relación de software y seriales de los equipos que se encuentran en garantía. Para software y equipos nuevos, se entregará dicha información durante la ejecución del contrato en la medida en que se incorporen al Inventario de la Entidad. El inventario de contratos a administrar también será entregado a EL CONTRATISTA en la Etapa de Transición.

Equipos de Contingencia

- EL CONTRATISTA mediante la gestión de garantías, deberá tener equipos de contingencia como Computadores de Escritorio, Computadores Portátiles, Impresoras

y Scanner, éste deberá suministrarlos a la entidad durante el tiempo requerido de acuerdo con el incidente presentado.

- Cuando el ICBF no cuente con equipos para reemplazar El CONTRATISTA deberá entregar, instalar y configurar los equipos de contingencia en las Sedes donde se presente el incidente, en la Sede de la Dirección General con tiempo máximo de entrega e instalación de 20 horas, en Regionales con tiempo de entrega e instalación de 40 horas hábiles y las demás sedes en donde El CONTRATISTA tiene alcance con tiempo de entrega e instalación de 60 horas hábiles.
- Para el punto anterior las horas hábiles se contarán a partir de la solicitud de la contingencia.
- La puesta en funcionamiento de un equipo en contingencia mediante el servicio de soporte en sitio debe incluir configuración de perfil en caso de computadores y para todos los usuarios de toda el área para el caso de las impresoras y scanner sin costo adicional para ICBF, incluyendo el transporte de las maquinas.
- Las maquinas a instalar como contingencia deben tener las mismas características técnicas o superiores a las que se retiran por incidente.
- Estas contingencias serán aplicadas por el tiempo que se requiera para la consecución de la parte averiada, y no podrán ser retiradas hasta tanto el elemento en reparación se encuentre nuevamente en servicio e instalado en el lugar de trabajo del usuario.
- Tener un espacio para almacenamiento de las contingencias en las oficinas de EL CONTRATISTA.

Nota: Las contingencias tienen alcance a las sedes donde el ICBF tiene cubrimiento, para los casos de las sedes en donde no exista cubrimiento por parte de EL CONTRATISTA, el mismo debe entregar la contingencia en la Sede Regional.

6.3.4.5. Administración de Inventario Tecnológico

EL CONTRATISTA debe:

- Mantener actualizado los inventarios de la infraestructura tecnológica objeto de este contrato.
- Elaborar las hojas de vida de todos los equipos y elementos de infraestructura, las cuales deben contener como mínimo la configuración básica de los equipos (periféricos), su Software base, y su estado, información que debe estar registrada en el Configuration Management System (CMS).
- Dimensionar el personal que llevará el inventario tecnológico de la entidad, en el caso de que el ICBF no reciba de parte del CONTRATISTA la información de inventario en tiempo real o cuando sea necesaria, podrá exigir personal adicional para que cumpla con los requisitos de la Entidad.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

F1.P3.ABS

28/05/2018

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 3

Página 25
de 42

- Realizar un inventario tecnológico cada año iniciando desde la Etapa de Operación del Contrato, el mismo no debe durar más de 4 meses para su entrega final. Este inventario no puede ser realizado por personal de Soporte en Sitio Especializado.
- Entregar los resultados del inventario tecnológico máximo 4 meses después del inicio de actividades del punto anterior.

Horario de Atención: El horario de todo el personal administrativo será de 7:30 am a 5:30 pm de lunes a viernes.

6.3. GOBERNABILIDAD

6.4.1. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

El CONTRATISTA deberá desarrollar los planes para la gerencia del proyecto, proveer el personal requerido, participar en comités definidos y exigidos en el manual de supervisión con el fin de garantizar la adecuada ejecución y cumplimiento del contrato, para efectos de aplicar las mejores prácticas de gobierno de tecnología.

A continuación, se mencionan los Stakeholders relacionados en el proyecto:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (I.C.B.F.): Es el contratante Servicios Especializados de Mesa de Servicio y Soporte en Sitio a Nivel Nacional, valores agregados y conexos bajo la modalidad de Outsourcing.

EL CONTRATISTA: Es el responsable de la ejecución del contrato de acuerdo con los documentos que lo soportan. Así mismo, El CONTRATISTA debe cumplir con los criterios de ANS establecidos de tal forma que proporcione un excelente servicio para los usuarios del ICBF, debe garantizar la instalación, administración, operación, mantenimiento y soporte de toda la plataforma tecnológica del ICBF descrita en este anexo, tanto propia como arrendada.

OPERADOR DE TIC: Es una persona natural o jurídica que realiza labores de TIC para el ICBF de acuerdo con la naturaleza propia de sus contratos. Dentro de este se encuentran operadores de REDES e INFRAESTRUCTURA.

USUARIOS: Colaboradores contratados por el ICBF a nivel nacional, que laboran en los temas de Misión y Apoyo del Instituto.

ROLES

La organización del proyecto estará conformada por cargos que permitirán dirigir y coordinar la labor realizada por el personal involucrado en el proyecto, con el propósito de mantener el buen

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



desarrollo de las actividades del mismo. Adicionalmente se conformarán comités, en los cuales se realizará seguimiento sobre la evolución y resultado del proyecto, entre ellos se encuentran: el comité ejecutivo, el comité operativo, comité legal, comité administrativo, comité financiero y comité de Control de Cambios del proyecto.

A continuación, se describe cada uno de los roles dentro del proyecto:

Supervisión del contrato: El ICBF controlará el cumplimiento de las obligaciones por parte de El CONTRATISTA a través del Subdirector de Recursos Tecnológicos o quien este delegue. Este rol ejercerá la supervisión del presente contrato conforme a lo dispuesto sobre el particular en las normas internas expedidas para el efecto por el ICBF y las requeridas en el Manual de Supervisión. Es además el encargado de la dirección, control y seguimiento del desarrollo del proyecto.

Gerente del Proyecto ICBF: Responsable del proyecto al interior del ICBF. Su función es interactuar con El CONTRATISTA y coordinar el equipo de trabajo y las actividades al interior del ICBF. Esta actividad será realizada por un profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos o por la persona a quien el supervisor designe para ello.

Gerente del Proyecto CONTRATISTA: Responsable del proyecto por parte de El CONTRATISTA. Su función es dirigir y coordinar a su equipo de trabajo con el propósito de cumplir con los criterios definidos para cada uno de los servicios, proponer sus puntos de vista en reuniones programadas, teniendo en cuenta los diferentes escenarios y casos presentados en el transcurso del desarrollo del proyecto.

Líderes de Servicios: Responsables de realizar el seguimiento del proyecto en la operatividad de este y está conformado por ingenieros tanto del ICBF como del CONTRATISTA.

6.4.2. PLANES REQUERIDOS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Plan de Proyecto:

Con el fin de realizar una gerencia adecuada al proyecto, El CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Proyecto global de acuerdo con las mejores prácticas de PMI, que permita conocer la ejecución de trabajos, actualizar las estrategias, realizar control sobre los entregables, servicio y procesos, así como planes para el diseño e implementación. Este debe permanecer actualizado durante toda la vigencia del contrato y debe contener como mínimo:

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- **Plan de trabajo:** Cronograma y plan de control de las actividades, tiempos, responsables, entregables y sus criterios de aceptación, ruta crítica y paquetes de trabajo (WBS).
- **Plan de mitigación de riesgos del proyecto:** Debe incluir la evaluación de riesgos, identificación de disparadores de riesgos, sus correspondientes planes de mitigación, remediación y planes de contingencia a los riesgos. Su seguimiento se realizará con presentación en el comité operativo y evaluación en el ejecutivo.
- **Plan de calidad del proyecto:** 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 dará por aceptados los resultados del proyecto.
- **Plan de comunicaciones del proyecto:** 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). Este plan debe ser actualizado y divulgado a todos los Stakeholders. En la etapa de transición se entregará la solicitud de los reportes mínimos que deben hacer parte del Informe general de estado de ejecución del contrato incluido el informe financiero que debe entregar el Contratista, así como los reportes de operación mínimos, periódicos y no periódicos, que serán responsabilidad de El CONTRATISTA.
- **Plan de recursos humanos del proyecto:** 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).
- **Plan de mejoramiento continuo sobre el servicio:** 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, en caso de que el resultado de satisfacción del cliente sea negativo, el CONTRATISTA debe diseñar y ejecutar campañas de recuperación del servicio y realizar nueva encuesta hasta tener satisfacción positiva del cliente.

Plan de Transición:

Con el fin de realizar una transición adecuada de cambio de operador, que impacte lo menos posible la operación del Servicio, El CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Transición

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

que permita conocer todos los tiempos, tareas y requerimientos a considerar para Instalar y colocar en operación la solución tecnológica ofrecida (Conectividad, Infraestructura Hardware y Software, Mesa de Servicio), así como la priorización en las instalaciones de los servicios, identificar y mitigar riesgos en los cambios, estar en capacidad de ejecutar planes de contingencia, procedimientos de rollback, recibir el servicio del contratista anterior así como la documentación y transferencia de conocimiento con el fin de tomar el control de la administración, realizar control sobre la operación e implementar la seguridad necesaria. Todo esto para poner en operación de manera adecuada el servicio Mesa de Servicio, Soporte en Sitio Nacional y la Herramienta de Gestión.

Este plan deberá tener un líder asignado por parte de El CONTRATISTA, quien será el responsable de la ejecución de este y de reportar el seguimiento y avance semanal.

El plan de transición debe contener como mínimo:

- **Priorización de la instalación del servicio:** El CONTRATISTA con el acompañamiento del operador de TI actual, el ICBF y sus diferentes proveedores, debe establecer la priorización de la instalación de los servicios que se van a operar y poner en producción en el plazo previsto, causando el menor impacto, con la calidad exigida y contemplando los aspectos de seguridad necesarios.
- Caracterización de los servicios, que incluya:
 - Descripción de cada servicio.
 - Plan de Auditoria de los servicios para uso tanto del CONTRATISTA como del ICBF.
 - Procedimientos asociados a cada servicio.
 - ANS aplicables a cada servicio de acuerdo a lo solicitado en el contrato.
 - Formatos y criterios de aceptación de los documentos a entregar durante la ejecución del contrato.
 - Definición de reportes necesarios para cada uno de los servicios.
 - Especificación detallada de los ANS para la operación.
 - Documentación detallada del modelo de gestión de la operación.
 - Plan de trabajo para la implementación y sensibilización de las Gestiones de ITIL.
 - Campaña de sensibilización por el cambio de operador las cuales deben incluir encuestas de acuerdo a los requerimientos del ICBF.
- Plan de Gestión de Seguridad.
- Plan de recuperación ante desastres.
- Plan de continuidad del servicio.
- Plan de Contingencia.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- Los planes mencionados deben contener como mínimo: Un Cronograma y plan de control de las actividades, tiempos, responsables, entregables y sus criterios de aceptación, ruta crítica y paquetes de trabajo.

6.4.3. COMITÉS REQUERIDOS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

- **Comité Ejecutivo de ICBF:** Mensualmente o de acuerdo a la necesidad del ICBF, se reunirán los representantes gerenciales del ICBF, para hacer seguimiento en temas administrativos, y financieros y revisar los escalamientos del Comité Operativo. Estará conformado por el Supervisor del Contrato, el Gerente del Proyecto de ICBF y el Gerente de EI CONTRATISTA o las personas adicionales que ellos consideren.
- **Comité Operativo:** Periódicamente y según la necesidad el ICBF o cuando se considere conveniente, se realizará el seguimiento a la prestación del servicio y las tareas y proyectos acordados entre ambas partes. También será el espacio para tratar aspectos especiales que no se hayan resuelto en las Mesas de trabajo de cada servicio. A este comité asistirá por ICBF el Gerente de proyecto, Líder de la Mesa de Servicio, Líder de soporte en Sitio y por parte del CONTRATISTA sus pares y en caso de ser requerido se convocarán otros miembros de cada equipo de trabajo.
- **Comité de Gestiones de ITIL:** Se reunirán mensualmente o de acuerdo a la necesidad del ICBF, los gestores asignados por parte del ICBF y del CONTRATISTA, con el propósito de evaluar y dar solución sobre las solicitudes escaladas desde y hacia la Mesa de Servicio y Soporte en Sitio Especializado.
- **Comité de Interacción:** Este comité lo conforman los Gerentes y/o Coordinadores de los Proyectos y Líderes de Grupo que se reunirán mensualmente o de acuerdo a la necesidad del ICBF y es liderado por el Gerente del ICBF o a quien el ICBF designe, para interactuar en los puntos en que convergen los servicios de todos los Contratistas de TIC que hacen parte del ICBF, deben generar los lineamientos, políticas, procedimientos que se aplicarán a fin de solucionar los diferentes obstáculos que se presenten en el desarrollo de los contratos, también será el espacio para tratar aspectos especiales que no se hayan resuelto en las Mesas de trabajo de cada servicio y que estén relacionadas con los contratos de REDES – INFRAESTRUCTURA – MESA DE SERVICIO, este comité generara compromiso que serán de obligatorio cumplimiento para todos los contratos previa aprobación del Supervisor.
- **Comité de Calidad:** Dentro del servicio debe ser creado el Comité de Calidad de Mesa de Servicio, el cual realizará el seguimiento al servicio, detectando las posibles fallas que se presenten y sus posibles soluciones, que permitan la mejora continua del servicio. El mismo estará conformado por el Coordinador de Calidad del CONTRATISTA y el Líder de Calidad del ICBF y las personas adicionales que ellos consideren.
- **Grupos de trabajo Ad hoc:** Son equipos conformados por las partes para propósitos específicos.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

6.4.4. Personal requerido por parte del CONTRATISTA

El CONTRATISTA debe disponer para la ejecución del contrato del personal que estime suficiente para el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones y ANS pactados. El equipo directivo del contrato estará conformado por: Gerente de Proyecto y Coordinador de Mesa de Servicio y Soporte en Sitio. Dichos perfiles, se encuentran definidos en el Anexo Informativo No. 3 Perfiles, para iniciar labores desde el acta de inicio. Los demás perfiles solicitados en el Anexo Informativo No. 3 Perfiles, deben ser incorporados al proyecto durante el primer mes del contrato, previa aprobación de las hojas de vida por parte del supervisor del contrato, las cuales deben ser presentadas por el contratista ocho (8) días calendario después de legalizado el contrato.

Si bien en el presente documento o en sus anexos no se establece la cantidad del recurso humano requerido para la ejecución del contrato, el cual deberá ser estimado por EL CONTRATISTA, el equipo directivo, así como el resto del equipo a cargo de EL CONTRATISTA, debe garantizar la óptima prestación de los servicios y productos contratados y el cumplimiento de los ANS establecidos, en caso de que EL CONTRATISTA no realice un dimensionamiento correcto y que se estén afectándose los mismos ANS por dos (2) meses seguidos, el ICBF podrá exigir aumento de personal en los casos necesarios, para asegurar la buena prestación del servicio, y el personal nuevo debe ingresar dentro de los próximos 5 días hábiles a la solicitud.

Todo el personal de EL CONTRATISTA debe ser exclusivo del proyecto. El personal que hará parte del equipo de trabajo de EL CONTRATISTA no podrá ser compartido para diferentes roles dentro del proyecto. Es decir, se deberá contar como mínimo con una persona para desarrollar cada rol, tanto a nivel de liderazgo, como en los temas técnicos u operativos del proyecto. El recurso humano debe disponerse con dedicación de tiempo completo en las sedes en donde haga presencia el ICBF de acuerdo con el rol y al servicio requerido según el alcance del contrato.

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1. Obligaciones específicas

- 7.1.1.** Cumplir con plena autonomía técnica y administrativa, con las actividades, lineamientos y estándares definidos en el numeral 6 “Especificaciones Técnicas de los insumos, bienes, productos, obras o servicios a entregar” de la Ficha de Condiciones Técnicas Esenciales para la Prestación del Servicio y/o Entrega del Bien (FCT).

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- 7.1.2.** Prestar los servicios a los usuarios, Sedes, y sitios que se enuncian en el presente documento donde hace presencia el ICBF, partiendo de una línea base y ajustándose a los cambios que se den en ésta, según la dinámica de las necesidades institucionales.
- 7.1.3.** Cumplir con los tiempos y documentos establecidos por el ICBF para el recibo a conformidad de los servicios objeto del contrato en la ETAPA DE TRANSICIÓN.
- 7.1.4.** Prestar los servicios bajo el marco de referencia de las buenas prácticas como mínimo en ITIL V 2011, COBIT 4 y las Norma ISO 27001 e ISO 9001 en su última versión vigente.
- 7.1.5.** Suministrar para el cumplimiento de Seguimiento y Gestión de sus actividades diarias y apoyar la coordinación con el personal de la Subdirección de Recursos Tecnológicos y de los Operadores de TIC, El CONTRATISTA deberá suministrar máximo en la etapa de transición, 7 (Siete) teléfonos móviles nuevos que soporten última tecnología (4g o superior) como mínimo con procesador Octacore y memoria de 4 GB en RAM, con planes de voz de mínimo 1000 minutos mensuales a cualquier operador telefónico nacional, plan cerrado (no debe permitir exceder los minutos al mes asignados) y servicio de consulta, envío y recepción de correo electrónico corporativo y redes sociales (Este servicio debe ser ilimitado), así como la posibilidad de poder consultar las herramientas de gestión y monitoreo en cualquier momento desde los móviles, estos serán utilizados por los profesionales de la SRT que tienen que realizar dicho seguimiento al servicio, los teléfonos móviles debe ser renovados 20 meses después del inicio de la ejecución del contrato a la tecnología de acuerdo a los avances tecnológicos en el momento de la renovación.
- 7.1.6.** Contemplar con carácter obligatorio, los requerimientos realizados por el ICBF y debe garantizar los servicios con la calidad ofertada, la cual no puede ser inferior a la solicitada en documentos y anexos.
- 7.1.7.** Entregar al ICBF las hojas de vida del personal a contratar y permitir la realización de las pruebas que considere necesarias el ICBF para verificar las competencias y calidad del personal de El CONTRATISTA.
- 7.1.8.** Operar el servicio de acuerdo al perfil solicitado en el Anexo Informativo No. 3 Perfiles del Proyecto, una vez el supervisor del contrato apruebe las hojas de vida.
- 7.1.9.** Cambiar los miembros del equipo de trabajo en cualquier momento, cuando se presenten deficiencias técnicas, profesionales y de actitud en la prestación del servicio o labor a su cargo. De acuerdo con los requerimientos, exigencias y necesidades del ICBF.
- 7.1.10.** Incluir para el caso de Cambios de personal a solicitud del ICBF, Renuncias, Incapacidades, Licencias y Vacaciones un proceso de empalme y transferencia de conocimiento de mínimo siete (7) días hábiles, lo cual debe ser notificado al ICBF, en el momento que se presente la novedad.

- 7.1.11.** Presentar notificación con 10 días hábiles de anticipación, cuando se planee retirar o reemplazar a cualquier miembro del equipo, explicando el motivo del retiro y la forma en que será reemplazado, como mínimo en Licencias y Vacaciones.
- 7.1.12.** Documentar y mantener actualizado durante la duración del contrato, en los formatos y herramientas definidas por el ICBF, la totalidad de los instructivos para la administración, solución de incidentes, problemas, requerimientos y cambios de todos los servicios con el detalle que el ICBF lo exija. Para tal fin ICBF entregará los documentos y formatos de los procedimientos elaborados hasta la fecha del inicio de la ejecución del contrato. El CONTRATISTA deberá implementarlos en la herramienta de gestión para cada uno de los servicios y mantenerlos actualizados de acuerdo a las necesidades cambiantes de la operación durante la ejecución del contrato.
- 7.1.13.** Realizar a través de capacitaciones teórico-prácticas, entrega de documentación y talleres al personal del ICBF que ejerza roles de supervisión y/o acompañamiento en la prestación de los servicios, la transferencia de conocimiento para todos los servicios y actividades que forman parte del objeto del contrato. Dichas capacitaciones se deberán realizar in situ a todo el personal de TI designado por el ICBF (Ingenieros Regionales-Especialistas-Líderes) a nivel nacional. Para la logística de las capacitaciones el ICBF dispondrá en cada sede de: salón, video beam, videoconferencia (cuando se requiera) y equipos de cómputo para las personas designadas por el ICBF a ser capacitadas por grupos, distribuidas en la Sede de la Dirección General, Sede Tecnología y en las 33 regionales a nivel nacional. Los demás elementos, actividades y equipos, estarán a cargo del CONTRATISTA. Estas capacitaciones deberán realizarse en la medida en que sean implementados y habilitados cada uno de los servicios objeto del contrato, cuando se presenten actualizaciones sobre las herramientas de gestión y monitoreo, cambios en el personal designado por el ICBF o cuando sea requerido por el ICBF.
- 7.1.14.** Facilitar al ICBF el acceso a todas las herramientas y consolas de gestión y administración de los servicios, con acceso en modo de lectura, mediante la creación de las cuentas a que haya lugar o la habilitación de los privilegios sobre las cuentas de Directorio Activo que el ICBF designe, configurándolas adecuadamente para tal tipo de acceso.
- 7.1.15.** Notificar de manera inmediata al ICBF cualquier cambio que considere necesario o aconsejable realizar sobre cualquiera de los servicios que le fueron dados a administrar para optimizar su operación, y someterlo a Control de Cambios si fuese necesario. Adicional documentar detalladamente los procedimientos, instructivos e instrumentos técnicos a aplicar durante cualquier cambio que se precise sobre cualquiera de los servicios para su optimización, como parte normal del cambio pero también como parte de la transferencia de conocimiento, documentos que deben ser aprobados por el ICBF.

- 7.1.16.** Garantizar el correcto funcionamiento de todos los servicios contratados, comprometiéndose a subsanar las fallas que le sean atribuibles durante la vigencia del contrato.
- 7.1.17.** Garantizar la operación en los servicios bajo los horarios, tiempos de respuesta y condiciones establecidas en el presente documento.
- 7.1.18.** Garantizar al ICBF que cumple y conoce la normatividad, reglas y lineamientos técnicos y legales para la prestación de la operación y los servicios contratados, que estén vigentes legalmente.
- 7.1.19.** Garantizar que tiene establecidos los controles de calidad sobre los servicios contratados.
- 7.1.20.** Cumplir y dar a conocer a sus colaboradores las políticas, procedimientos, normas y responsabilidades en materia de seguridad de la Información definidas por el ICBF.
- 7.1.21.** Licenciar todo el software que provea y disponga para dar cumplimiento al objeto del contrato.
- 7.1.22.** Presentar durante la etapa de TRANSICIÓN un plan donde detalle diferentes alternativas y sus correspondientes actividades, para la realización de campañas de sensibilización del nuevo operador de Mesa de Servicio, las mismas deben ser aprobadas por ICBF y deberán realizarse desde el último mes de la etapa de transición, hasta el tercer mes de operación. Durante los dos primeros meses de esta campaña, la sensibilización a funcionarios del ICBF deberá realizarse con mayor intensidad, asegurando la eficacia de la misma y con una cobertura del 100% en las sedes definidas en el alcance del contrato. Utilizando los canales de comunicación, medios didácticos y visitas a Sede Nacional y Regionales, las cuales estarán a cargo del CONTRATISTA.
- 7.1.23.** Implementar la Mesa de Servicio de manera centralizada. Estará ubicada en la ciudad de Bogotá en las oficinas de EL CONTRATISTA o en el lugar que este estime conveniente. Desde allí se realizará la recepción, registro y atención de solicitudes de los funcionarios del ICBF a nivel nacional. Si esta se instala fuera de Bogotá, será responsabilidad de EL CONTRATISTA el desplazamiento, viáticos, estadía y demás gastos de traslado del personal del ICBF hasta la ciudad de ubicación de la Mesa de Servicio o del personal de EL CONTRATISTA a la ciudad de Bogotá, cada vez que el ICBF lo requiera de acuerdo con el desarrollo de la operación.
- 7.1.24.** Presentar e Implementar en la Etapa de Transición mecanismos de contingencia transparentes para el usuario con el propósito de garantizar la continuidad del servicio en caso de presentarse fallas durante la ejecución del contrato sobre la planta telefónica.
- 7.1.25.** Proporcionar los mecanismos de comunicación para la recepción de solicitudes, incluyendo telefonía (fija o móvil), web (Auto Servicio), correo electrónico, chat u otro a nivel nacional con el propósito de ofrecer a los funcionarios flexibilidad en el momento de reportar las fallas o requerimientos sobre los servicios proporcionados por la Dirección de Información y Tecnología. Las solicitudes deben quedar registradas con un

número de caso o ticket, la fecha y hora de solicitud y la persona que atendió. Los ANS de Mesa de Servicio se contabilizan a partir de la fecha y hora del ticket para los requerimientos solicitados vía telefónica. Para los requerimientos solicitados vía correo electrónico, Web y/o chat los ANS se contabilizarán a partir de la fecha generada por cada medio de solicitud. Para los requerimientos solicitados vía telefónica, el número de ticket se debe generar e informar al usuario durante la llamada. En casos donde se reporte la solicitud vía chat o web el ticket se generará de manera inmediata.


- 7.1.26.** Proveer una línea de servicio 018000 con el fin de asegurar el soporte y la interacción con los usuarios de las Sedes (Regionales, Centros Zonales, Centros de servicios y demás sitios donde el ICBF preste sus servicios a nivel nacional). En lo posible se sugiere que se traslade la línea que tiene el operador actual.
- 7.1.27.** Proporcionar un número fijo para que desde el ICBF se programe la entrada de llamadas desde los teléfonos IP con la extensión asignada.
- 7.1.28.** Tener soporte en Colombia por parte del fabricante de la Herramienta para los casos en que ICBF o la misma operación lo requiera; este soporte debe ser 7x24 y en español.
- 7.1.29.** Contar con mínimo un soporte en sitio en las Sede de la Direccion General y cada Regional el cual no puede realizar desplazamientos a las demás sedes dentro del alcance del contrato, es de exclusivo cubrimiento de la sede asignada.
- 7.1.30.** Atender las demás sedes de acuerdo con el Anexo Informativo No. 3 Perfiles con el personal de soporte en sitio especializado aprobado por el supervisor del contrato.

7.2. Obligaciones generales

- 7.2.1.** Cumplir con el objeto del contrato con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad, por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno entre EL CONTRATISTA y el ICBF.
- 7.2.2.** Constituir y allegar a EL ICBF las garantías requeridas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.
- 7.2.3.** Participar y apoyar a EL ICBF en todas las reuniones a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato.
- 7.2.4.** Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.
- 7.2.5.** Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del Contrato le imparta EL ICBF a través del supervisor del mismo, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.
- 7.2.6.** Entregar al supervisor del Contrato los informes que se soliciten sobre cualquier aspecto y/o resultados obtenidos cuando así se requiera.
- 7.2.7.** Presentar la factura de conformidad con la forma de pago estipulada en el contrato, junto con el informe de las actividades realizadas para cada pago.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- 7.2.8.** Guardar estricta reserva sobre toda la información y documentos que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo del contrato y que no tenga carácter de pública. En consecuencia, se obliga a no divulgar por ningún medio dicha información o documentos a terceros, sin la previa autorización escrita del ICBF.
- 7.2.9.** Mantener correctamente actualizados cada uno de los sistemas de información que maneje en desarrollo de su actividad.
- 7.2.10.** Asumir un buen trato para con los demás colaboradores internos y externos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y actuar con responsabilidad, eficiencia y transparencia.
- 7.2.11.** Devolver al ICBF, una vez finalizado la ejecución del contrato los documentos que en desarrollo del contrato se hayan producido, e igualmente todos los archivos que se hayan generado en cumplimiento de sus obligaciones
- 7.2.12.** Colaborar con el ICBF en el suministro y respuesta de la información correspondiente, a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato objeto del presente documento.
- 7.2.13.** Utilizar la imagen del ICBF de acuerdo con los lineamientos establecidos por éste. Salvo autorización expresa y escrita de las partes, no se podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
- 7.2.14.** Realizar los pagos al Sistema de Seguridad Social (salud, pensión y riesgos laborales), las prestaciones sociales (cesantías, intereses de cesantías, prima de servicios y vacaciones) y los parafiscales de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes.
- 7.2.15.** Respetar la política medioambiental del ICBF, política que incluye todas las normas internas sobre el uso de los recursos ambientales, como el agua y la energía, racionamiento de papel, normas sobre parqueaderos y manejo de desechos residuales.
- 7.2.16.** Cumplir con las disposiciones establecidas en el Capítulo “Buenas Prácticas en la Gestión Contractual” del Manual de Contratación vigente.
- 7.2.17.** Remitir al supervisor del contrato, dentro de los tres (3) días siguientes a la consignación, copia del documento donde conste la operación que, por concepto de reintegros, rendimientos financieros, multas o cualquier otro, se causen a favor de la Entidad en razón a la ejecución del contrato. PARÁGRAFO: Las consignaciones a que hace referencia esta obligación deben realizarse únicamente en la cuenta informada por escrito por el supervisor del contrato.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)	F1.P3.ABS	28/05/2018
		Versión 3	Página 36 de 42

7.3. Obligaciones del Sistema Integrado de Gestión

7.3.1. Obligaciones del Eje de Gestión de Calidad

- 7.3.1.1.** Asegurar que el personal requerido para la ejecución del contrato cuente con el perfil de: Educación (formal: primaria, secundaria, pregrado, posgrado), formación (cursos específicos de la actividad a desarrollar como diplomados, seminarios, talleres entre otros) o experiencia para garantizar la óptima prestación del servicio.
- 7.3.1.2.** Socializar con el equipo de trabajo que realiza las actividades definidas en el contrato, la información básica del ICBF (Misión, Visión, Principios, Objetivos Estratégicos y Políticas del Sistema Integrado de Gestión SIGE) así como dar a conocer los diferentes documentos (lineamientos técnicos, manuales, procedimientos, guías, formatos entre otros) necesarios para la operación de los servicios.
- 7.3.1.3.** Determinar un mecanismo para conocer la percepción del beneficiario frente a la prestación del servicio, a través de un instrumento establecido por el mismo operador para tal fin.
- 7.3.1.4.** Demostrar mediante evidencias la implementación de acciones de mejora (correctivas o preventivas frente a cualquier situación que afecte la prestación del servicio) que permita tomar las decisiones a que haya lugar o experiencia exitosas que de muestren la mejora en la prestación de servicio.
- 7.3.1.5.** Contar con información documentada para la recepción, tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el marco de la ejecución del objeto contractual.

7.3.2. Obligaciones del Eje de Seguridad de la Información

- 7.3.2.1.** Certificar el cumplimiento, seguimiento y revisión de los asuntos correspondientes a seguridad de la información enmarcado en la normativa interna vigente en virtud de la ejecución del objeto del contrato.
- 7.3.2.2.** Suscribir un documento de compromiso de confidencialidad el cual deberá ser entregado al supervisor del contrato una vez se firme el contrato.
- 7.3.2.3.** Informar al supervisor, en el momento que ocurran incidentes de seguridad que afecten la disponibilidad, integridad y/o confidencialidad de la información del ICBF, en el marco de la ejecución del contrato.
- 7.3.2.4.** Realizar la devolución de los elementos entregados por el ICBF para la ejecución del contrato, así como la información y elementos adquiridos y generados durante el plazo de ejecución.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- 7.3.2.5. Realizar la devolución de los elementos entregados por el ICBF para la ejecución del contrato, así como la información y elementos adquiridos y generados durante el plazo de ejecución.
- 7.3.2.6. Garantizar la inducción al equipo de trabajo que se empleará durante la ejecución del contrato en materia de Seguridad de la información.
- 7.3.2.7. Prever el plan de recuperación y contingencia del servicio contratado ante los eventos que puedan afectar el cumplimiento de la ejecución del mismo.

7.3.3. Obligaciones del Eje de Seguridad y Salud en el Trabajo

- 7.3.3.1. Socializar la Política de Salud y Seguridad en el Trabajo del ICBF, en virtud de la ejecución del objeto del contrato o convenio.
- 7.3.3.2. Designar por escrito un representante de seguridad y salud en el trabajo, que cumpla con el perfil establecido en la Resolución 1111 de 2017 del Ministerio de Trabajo y garantice el cumplimiento de obligaciones contractuales establecidas en el marco de la ejecución del contrato o convenio y la normatividad vigente.
- 7.3.3.3. Garantizar la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, documentados, en el marco de la Seguridad y Salud en el trabajo durante la ejecución del contrato o convenio.
- 7.3.3.4. Garantizar que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato o convenio se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social, incluido los riesgos laborales.
- 7.3.3.5. Realizar la inducción al equipo de trabajo que se empleará durante la ejecución del contrato o convenio en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 7.3.3.6. Garantizar que los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato o convenio cuentan con los Elementos de Protección Personal requerido para la realización de sus actividades. En caso de deterioro, daño o pérdida deberá contemplarse los protocolos correspondientes para la reposición, sin afectar la ejecución del contrato o convenio.
- 7.3.3.7. Realizar los exámenes médicos ocupacionales requeridos de acuerdo con las actividades propias del objeto contratado y la normatividad vigente.
- 7.3.3.8. Informar al ICBF los Accidentes de Trabajo y enfermedad Laboral – ATEL del personal a cargo del operador / contratista, reportados a la ARL y EPS, durante el plazo de ejecución del contrato o convenio.
- 7.3.3.9. Designar un brigadista para que haga parte activa del Plan de Emergencias y Contingencias del ICBF, así como garantizar la socialización de este Plan a los colaboradores vinculados por el contratista que prestan sus servicios en las sedes del ICBF.

7.3.4. Obligaciones del Eje de Gestión Ambiental

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

F1.P3.ABS

28/05/2018

FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Versión 3

Página 38
de 42

- 7.3.5.** Cumplir con la política ambiental del ICBF, implementando buenas prácticas ambientales relacionadas con el ahorro y uso eficiente de agua, energía y papel, y manejo de residuos.
- 7.3.6.** Adoptar las medidas necesarias para el Transporte, almacenamiento y manejo adecuado de los productos químicos y/o combustibles utilizados durante la ejecución del contrato; de acuerdo a la normatividad vigente.

8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Durante la vigencia del contrato, los servicios se prestarán en la Sede de la Dirección General, Sede de la Calle 57 (DIT), Regionales, Centro Zonales, Unidades Locales, SRPA (Centros de Servicio Responsabilidad Penal para Adolescentes), CAIVAS (Centros de Atención a Víctimas de Abuso Sexual), CAIF(Centro de Atención Intrafamiliar), CAVIF (Centros de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar) y demás Sedes o lugares en los cuales hace presencia el ICBF a nivel nacional de acuerdo al Anexo Informativo No. 6 Sedes de Soporte en Sitio Especializado para los casos de Soporte en Sitio Especializado y de acuerdo al Anexo Informativo No. 4 Funcionarios Sedes - Consolidado Parque para el servicio de Mesa de Servicio a Nivel nacional y con los alcances que se especifican en este documento para cada una de estas Sedes de acuerdo al servicio.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

Para la elaboración del estudio de sector se identifican tres escenarios o posibilidades de tiempo de ejecución, a saber:

- Escenario 1: 12 Meses
- Escenario 2: 24 Meses
- Escenario 3: 44 Meses

10. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

Se pagará al contratista así:

El CONTRATISTA deberá facturar los servicios efectivamente prestados de acuerdo con los ítems definidos en la propuesta económica, y realizando los descuentos correspondientes por ANS aplicables en el periodo facturado.

Forma de pago:

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Se realizarán pagos mensuales vencidos por el valor del contrato según la siguiente descripción:

Un primer pago en la vigencia 2018 al momento de la entrega por parte del CONTRATISTA de los entregables de la Etapa de Transición y aceptación por parte del ICBF. (Este valor no podrá exceder a veinte millones (\$20.000.000) de pesos).

Los servicios se pagarán de acuerdo con las siguientes consideraciones, sin perjuicio de los descuentos por ANS a que haya lugar:

- **Mesa de servicio:**

Opción 1: Este servicio se pagará un valor mensual global, independientemente del número de casos que ingresen a la Mesa de Servicio.

Opción 2: Este servicio se pagará de forma mensual de acuerdo con el valor unitario de cada Tickets Registrados.

- **Soporte en sitio especializado:**

Opción 1: Este servicio se pagará un valor mensual global por las 180 sedes a nivel nacional referenciadas en el Anexo No. 6 Sedes de Soporte en Sitio Especializado.

Opción 2: Se pagará un valor único mensual por cada una las sedes relacionadas en el Anexo No. 6 Sedes de Soporte en Sitio Especializado, independientemente del número de tickets solucionados en cada sede.

Mantenimiento preventivo: Se pagará por mantenimiento preventivo efectivamente realizado.

- **Herramienta de Gestión**

Licencias: Se pagará al CONTRATISTA por número de licencias por usuario o por equipo o por técnico de acuerdo con el sistema de licenciamiento de la herramienta propuesta por EL CONTRATISTA.

Para el ítem Configuración, instalación, administración, soporte e infraestructura: Se realizarán pagos mensuales.

Calculo de los ANS:

El valor máximo por pagar por el servicio se establecerá teniendo en cuenta la unidad de medida del servicio y la tarifa establecida en la propuesta económica para el servicio a liquidar.

La liquidación mensual de cada servicio se realizará con base en la siguiente fórmula

$$\text{Valor Servicio } i = \sum_{s=1}^{\text{Número de ANS para el servicio } i} \text{Valor ANS } s * FC \text{ ANS } s$$

Donde,

Servicio i = Servicio objeto de liquidación

Valor ANS s = Valor mensual del servicio i * Porcentaje de ponderación ANS s

ANS s = Acuerdos de nivel de servicio del Servicio i

FC ANS s = Factor de conformidad del ANS s del servicio i

Factor de conformidad = 100% - % de descuento a aplicar sobre el valor mensual del servicio i , de acuerdo con el cumplimiento del ANS s y la "Tabla de descuento aplicado" establecida para el ANS s .

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

El pago se realizará dentro de los **treinta (30)** días hábiles siguientes a la radicación de la factura y la certificación de cumplimiento, previa aprobación del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja).

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Todos los pagos se realizarán conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

11. TIPIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES

Con el fin de conocer los riesgos que afectarían el contrato que se pretende adelantar, tanto en aspectos favorables como adversos; y con el fin de contribuir a asegurar los fines que el estado persigue con la contratación, el ICBF ha preparado el Anexo No. **XX Matriz de identificación, valoración y asignación de riesgos**, el cual permite dilucidar aspectos que deben ser considerados en la adecuada estructuración de ofertas y planes de contingencia y continuidad del proyecto.

De este modo, corresponderá al contratista seleccionado la asunción del riesgo previsible propio de este tipo de contratación, asumiendo su costo, siempre que el mismo no se encuentre expresamente a cargo del ICBF en el anexo **No. 7**.

Los riesgos que podrían afectar el normal desarrollo de las actividades previstas en esta contratación se analizan en el anexo **No. 7**, elaborado de acuerdo con la metodología propuesta por Colombia Compra Eficiente (CCE) detallada en el "Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación".¹

12. ANEXOS

1. Acuerdos de niveles de servicios.
2. Línea base
3. Perfiles
4. Funcionarios Sedes Consolidado
5. Etapas
6. Sedes soporte en sitio
7. Riesgos

13. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor proveedor o contratista potencial: Al remitir cotización y/o propuesta, usted está aceptando que la misma cumple con la totalidad de los requerimientos incluidos en el presente documento y que incluye la totalidad de costos y gastos, directos e indirectos, así como los impuestos, asociados a la ejecución del contrato. Así mismo, que, en caso de resultar

¹ Agencia Nacional para la Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, disponible en www.colombiacompra.gov.co, https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_manual_cobertura_riesgo.pdf, fecha de consulta 26 de abril de 2018.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

adjudicatario del proceso de selección correspondiente, podrá prestar el servicio y/o entregar el bien, con las condiciones técnicas descritas en el presente documento.

14. APROBACIONES ICBF

Concepto	Nombre y apellidos	Cargo – Dependencia	Firma
Elaboró	Diego Alejandro Cantor Morales	Contratista – Subdirección de Recursos Tecnológicos	
Revisó	Karen Yiset Gutierrez Rojas	Contratista – Subdirección de Recursos Tecnológicos	
Aprobó	Luis Armando Solarte Solarte	Subdirector de Recursos Tecnológicos – Subdirección de Recursos Tecnológicos	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!