

**ANEXO – CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA  
PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)**

**Fecha** 26/08/2014

**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)**

81111811 Soporte técnico o servicios de bureau de ayuda  
43231501 Software de mesa de ayuda o centro de llamada  
81111812 Mantenimiento o apoyo del hardware de ordenador  
81111813 Mantenimiento o soporte del software de ordenador

**3. UNIDAD DE MEDIDA**

- Herramienta de gestión: Licencia o usuario (según el sistema de facturación de la herramienta suministrada).
- Mesa de servicio: **valor mensual y** Tickets
- Soporte en sitio especializado: Valor mensual
- Organización del proyecto: Valor 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 Terremak 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 a lo expuesto en este documento.

Con los más de 10.000 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 en las Sedes de la Entidad y una Herramienta de Gestión, para atender los

diferentes requerimientos de TIC que se presentan diariamente. Por lo anterior se necesita contratar 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)

No aplica

## 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 a lo detallado en el presente documento, en todo el nivel Nacional de ICBF.

- Mesa de servicio
- 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 considerados como VIP, tanto que están ubicados únicamente en la Sede de la Dirección General como en las Regionales y Centros Zonales, 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 definidas para cada servicio, así como su proyección de crecimiento anual. Esta información se encuentra detallada en el ANEXO INFORMATIVO N° 2 TABLA LINEA 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.
- 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 ICBF pondrá a disposición del CONTRATISTA en la SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL, el espacio físico para que EL CONTRATISTA adecue y dote entre 15 y 20 puestos de trabajo, y una sala de reunión con división de piso a techo y 2 cubículos de coordinación con división de piso a techo, que se definirán entre el CONTRATISTA y el ICBF. Estos puestos de trabajo y sala de

reunión, deben ser divididos y dotados por el contratista (sillas, cajones, divisiones, muebles, escritorios, entre otros).

Para el caso del personal del contratista encargado de brindar el soporte técnico en sitio en las 33 Regionales, el ICBF asignará un puesto de trabajo en cada Regional. El espacio estará provisto únicamente por puntos de red y eléctricos conectados a la LAN, con su respectivo mueble y silla. El CONTRATISTA por su parte, estará a cargo del suministro de las herramientas que la labor contratada demande para realizar una adecuada gestión del servicio (muebles, sillas, teléfonos móviles, computador(es) portátil(es) y/o de escritorio, impresoras, scanner y las demás que requiera el personal).

Las instalaciones en donde se ubicarán los 15 o 20 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 anterior se requiere que el CONTRATISTA adopte las medidas de seguridad que estime necesarias (por ejemplo guaya de seguridad para los portátiles) y cuente con pólizas contra todo riesgo para todos los equipos de cómputo y demás elementos de su propiedad.

Por lo tanto el ICBF no responderá bajo ninguna circunstancia por elementos hurtados de las oficinas.

## 6.2. ETAPAS DEL PROYECTO

La duración del contrato será de 45 meses, contados a partir de la legalización del contrato.

El detalle de cada etapa y sus entregables se encuentra en el ANEXO INFORMATIVO N° 4 ETAPAS DEL PROYECTO, donde se encuentran descritos los productos que El CONTRATISTA debe entregar en cada etapa, para revisión y aprobación por parte de la Interventoría y/o el supervisor del contrato.

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

### 6.2.1. ETAPA DE TRANSICIÓN (02 meses)

En esta etapa, el contratista debe planear y ejecutar el Plan de Transición de Entrada, que debe estar alineado al plan de entrega del operador actual, con todos los servicios e instalaciones requeridas. El contratista tendrá el acompañamiento del operador actual de TI y del ICBF para realizar empalme, migración de servicios y soluciones, ejecución de pruebas de inicio de operación de los servicios de acuerdo con el plan a fin de recibir cada uno de los servicios y asumir su administración y operación.

Esta etapa está distribuida en las siguientes fases:

- Planeación de Transición, Diseño de la Solución y entrega de planes solicitados.
- Ejecución del Plan de Transición.
- Implementación y configuración de la Herramienta de Gestión.

El CONTRATISTA se compromete a 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. En caso de incumplimiento por parte del CONTRATISTA por causas imputables al mismo, el ICBF descontará de las facturas de la ETAPA DE OPERACIÓN a razón del 100% del valor de la facturación mensual, prorrateando los días adicionales requeridos por EL CONTRATISTA para finalizar la ETAPA DE TRANSICIÓN, durante la ETAPA DE OPERACIÓN. Los descuentos se realizarán sin perjuicio de la amortización a que haya lugar por concepto de anticipo 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 a descontar por día, se establecerá proporcionalmente de acuerdo con el valor total de cada factura de la ETAPA DE OPERACIÓN.

En esta etapa el CONTRATISTA deberá garantizar el montaje y configuración de ANS sobre la Herramienta de Gestión de Mesa de Servicio.

#### 6.2.2. ETAPA DE OPERACIÓN (40 meses)

En esta etapa, el contratista debe iniciar y garantizar la operación de todos los servicios contratados. Durante el primer (1) mes, el operador deberá contar con el equipo de trabajo necesario para operar; desde el primer mes de Operación se aplicaran los ANS sin excepción.

#### 6.2.3. ETAPA DE OPERACIÓN Y ENTREGA (03 meses)

En esta etapa, El CONTRATISTA debe planear y ejecutar el Plan de Entrega, que debe estar alineado al plan de recepción del Operador Entrante, con todos los servicios e instalaciones requeridas. El CONTRATISTA realizará 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, de acuerdo con el plan a fin de entregar cada uno de los servicios, la administración y operación.

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 A PRESTAR

#### 6.3.1. MESA DE SERVICIO Y SOPORTE EN SITIO

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

SERVICIO	PRIMER NIVEL	SEGUNDO NIVEL	TERCER NIVEL	ESCALAMIENTO	MANOS REMOTAS
OFIMÁTICA	X	X	N/A	X	N/A
WAN	X	N/A	N/A	X	X
LAN	X	N/A	N/A	X	X
WLAN	X	N/A	N/A	X	X
TELEFONIA IP	X	N/A	N/A	X	X
UPS	N/A	N/A	N/A	X	X
SERVIDORES	N/A	N/A	N/A	X	X
INTERNET	X	N/A	N/A	X	X
INTERNET MOVIL Y DISPOSITIVOS MOVILES	X	N/A	N/A	X	N/A
BASE DE DATOS	N/A	N/A	N/A	X	X
APLICACIONES	N/A	N/A	N/A	X	X
DIRECTORIO ACTIVO	X	X	N/A	X	N/A
CORREO	X	X	N/A	X	N/A
COPIAS DE RESPALDO	X	X	N/A	X	X
ALMACENAMIENTO	X	N/A	N/A	X	N/A
SISTEMAS OPERATIVOS Y SOFTWARE BASE PC	X	X	N/A	X	N/A
VIDEOCONFERENCIA	X	X	N/A	X	X
CENTRO DE COMPUTO DE LA SEDE NACIONAL	N/A	N/A	N/A	X	X
HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	X	X	N/A	X	X
HARDWARE	X	X	X	X	X

- Ofimática (Primer Nivel, Segundo Nivel, Todas las versiones que tenga el ICBF – Instalación – Soporte y Capacitación). (Software Ofimático (2003, 2007, 2010, 2013) Suite Microsoft Office.)
- WAN (Primer Nivel, escalamiento a Proveedor de WAN y Manos Remotas)
- LAN (Primer Nivel, Ponchado y Manos Remotas)
- WLAN (Primer Nivel, escalamiento a Proveedor de WLAN y Manos Remotas)
- Telefonía IP marca NEC (Primer 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, Verificación de Conectividad –Verificación de Navegación de páginas externas – Verificación de LAN – Manos Remotas).
- Internet Móvil y Dispositivos móviles suministrados por el ICBF. (Primer Nivel, Verificación de Servicio y Configuración en los dispositivos).
- Base de Datos (Escalamiento a Proveedor de INFRAESTRUCTURA y Manos Remotas).
- Aplicaciones (Escalamiento a Proveedor de INFRAESTRUCTURA y Especialistas de ICBF y Manos Remotas).
- Directorio Activo (Primer Nivel, Segundo Nivel, Creación, modificación, eliminación y/o actualización de usuarios).
- Correo (Primer Nivel, Segundo Nivel, Creación, modificación, eliminación y/o actualización de usuarios).



- Copias de Respaldo (Primer Nivel, Segundo Nivel, escalamiento a Proveedor de INFRAESTRUCTURA, Copias de usuario en estaciones de trabajo según demanda y Manos Remotas).
- 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).
- Videoconferencia (Primer Nivel, Segundo Nivel, Instalación de equipos – 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, Tercer Nivel, Soporte de Equipos de Cómputo – Portátiles –Tablet – Impresoras – Video Beam –Scanner – Periféricos y TV del área de Tecnología) 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 únicamente de primer nivel y escalamiento.

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 de Hardware, Software, activos y recursos que sean detallados en el mismo y/o los que sean necesarios para el desarrollo de sus actividades.

### **6.3.1.1. MESA DE SERVICIO**

#### **Descripción**

Prestar el servicio centralizado de MESA DE SERVICIO desde un punto único de contacto para recibir todas las solicitudes de los funcionarios sobre los servicios informáticos descritos en el presente documento, brindando atención de primer nivel sobre aquellos incidentes, cambios, problemas y/o requerimientos 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 superior de conocimiento, enmarcados en los acuerdos de los niveles de servicio (ANS) establecidos. El número de funcionarios a atender se encuentra en el ANEXO INFORMATIVO N°

3 FUNCIONARIOS SEDES -CONSOLIDADO PARQUE. El ICBF informa para este punto que en los casos que el escalamiento sea hacia otro proveedor de servicios EL CONTRATISTA se obliga a tener una comunicación bidireccional para la gestión de los servicios con el o los operadores que presten servicios de TI u otros para el Instituto, así mismo los ANS establecidos con otros operadores de TIC, deben estar configurados en la Herramienta de Gestión así el cumplimiento de los mismos no sea responsabilidad de este CONTRATISTA.

### **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, dicho servicio debe ser provisto de forma íntegra por EL CONTRATISTA.

### **Exclusiones del servicio**

Brindar soporte a funcionarios, 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 en versión borrador por el ICBF) requeridos por la presente contratación.

### **Herramientas Especializadas**

EL CONTRATISTA deberá proveer, instalar, configurar y utilizar un software ACD (Automatic Call Distributor) para la recepción de llamadas a la Mesa de Servicio. El Software de ACD utilizado por EL CONTRATISTA debe incorporar una solución IVR (Interactive Voice Response) que ofrezca al ICBF enrutar eventos telefónicos (llamadas) de acuerdo a un menú de opciones establecido por el ICBF, así como ofrecer la grabación del 100% de las llamadas y publicación de mensajes cuando se presenten incidentes mayores (incidentes de gran impacto para la operación) o problemas de TI. Así mismo el ICBF podrá realizar, cuando se requiera, monitoreo sobre esta herramienta como parte de su seguimiento en la mejora continua del servicio. Así mismo el ACD debe tener opción de mostrar y generar reportes con el fin de medir los ANS que se deriven de la gestión de llamadas.

### **Acuerdos de Niveles de Servicios**

Los acuerdos de niveles de servicios serán los descritos en el ANEXO INFORMATIVO N° 1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ANS

### **Actividades**

- **Soporte de Primer Nivel:** Hace referencia a los Analistas Telefónicos y/o de Correo y/o de Chat, y/o de redes sociales que reciben las solicitudes de los funcionarios y realizan el seguimiento de los tickets. Entre sus funciones están:
  - Recepción y registro de solicitudes a nivel nacional

- Diagnóstico de la falla reportada (Software y Hardware)
  - Resolución de los tickets solucionables en primer nivel. Se considera que un incidente 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 y a nivel superior y aplicar la actualización respectiva de acuerdo al procedimiento de Gestión de Incidentes.
  - Informar al usuario a través de cualquier medio, sobre el avance y estado de los tickets.
  - Escalamiento de 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.
  - Escalamiento sobre solicitudes de software y hardware (nuevas y de repuestos) y su respectiva confirmación con el usuario de la solución aplicada.
  - Cierre de tickets y las demás requeridas por el ICBF propias de su función.
- **Soporte de Segundo Nivel:** Corresponde al segundo nivel de escalamiento que realizan los Analistas de la Mesa de Servicio cuando no logran dar solución a las solicitudes en primer nivel. La atención de tickets en este nivel se realizará por personal con un nivel de conocimiento especializado, el cual se clasifica en:
    - Técnicos o Tecnólogos de soporte ubicados en la Sede de la Dirección General y Sedes a Nivel Nacional, dispuestos por EL CONTRATISTA, que llamaremos Soporte En Sitio.
    - Tecnólogos e Ingenieros de soporte ubicados en las Regionales a nivel nacional, contratados por el ICBF.
    - Grupo de especialistas de la plataforma de TI asignados por cualquier CONTRATISTA del ICBF.
    - Grupo de Monitoreo y Gestión asignados por cualquier CONTRATISTA del ICBF.
    - Grupo de especialistas en aplicativos provistos por el ICBF.
  - **Soporte de Tercer Nivel:** Corresponde al tercer nivel de escalamiento que realizan los Analistas de la Mesa de Servicio y/o los ingenieros de Soporte en Sitio, con respecto a aquellas solicitudes que no pudieron ser resueltas en los niveles anteriores y/o que requieren algún tipo de modificación directa sobre el producto. Este escalamiento se debe realizar al fabricante de la infraestructura o del Software (desarrolladores del ICBF o contratistas del ICBF), con los cuales se tienen contratos por garantía (información que el ICBF entregará actualizada en la etapa de Transición).

Para el caso de Bases de Datos y Aplicativos, se presentan las siguientes consideraciones sobre los niveles de servicio



- **Soporte Primer Nivel:** El Analista de la Mesa de Servicio únicamente realizará escalamiento a Proveedor de INFRAESTRUCTURA y Especialistas de ICBF.
- **Soporte Segundo Nivel:** Este será realizado por el proveedor de INFRESTRUCTURA que tenga el ICBF.

Horario de atención: El horario de mesa de servicio será de 7:00 am a 6:00 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 a su nivel de atención de manera telefónica, correo electrónico, chat, redes sociales o por acceso remoto.

El CONTRATISTA deberá manejar un segundo horario de 6:00 pm a 7:00 pm de lunes a viernes para recibir, atender y solucionar todas las solicitudes de la Sede de la Dirección General de manera presencial, y deberá enrutar las llamadas entrantes a la Mesa de Servicio de los usuarios de la Sede de la Dirección General al personal disponible para brindar soporte por parte del CONTRATISTA.

Es responsabilidad del CONTRATISTA, dimensionar el número de recursos humanos a asignar para cada uno de los horarios de atención descritos anteriormente; no obstante debe tener en cuenta las recomendaciones del ICBF en los casos que la entidad considere, llegando a un mutuo acuerdo sobre el número mínimo de operación.

### **6.3.1.2. SOPORTE EN SITIO ESPECIALIZADO**

#### **Descripción**

Mediante el servicio de soporte en sitio EL CONTRATISTA brindará solución en segundo nivel de aquellos casos que no lograron ser resueltos por los Analistas Telefónicos, de Correo electrónico, de Chat o redes sociales en el primer nivel a nivel nacional.

#### **Alcance**

El alcance de este servicio es únicamente sobre el Servicio de Soporte en Sitio Especializado para todas las solicitudes, dicho servicio debe ser provistos de forma íntegra por EL CONTRATISTA en las sedes descritas en el anexo técnico 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.

#### **Acuerdos de Niveles de Servicios**

Los acuerdos de niveles de servicios para este servicio serán los descritos en el ANEXO INFORMATIVO N° 1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ANS

## Actividades

EL CONTRATISTA debe garantizar el servicio de soporte en sitio por el tiempo que dure el contrato, de acuerdo con la cobertura y ubicación descrita en cada nivel.

A continuación se describen los grupos de personas que forman parte del soporte especializado del segundo nivel:

- Técnicos o Tecnólogos de soporte en sitio a nivel nacional de EL CONTRATISTA: Son el personal de soporte en sitio a nivel nacional, dispuestos por parte de EL CONTRATISTA que brindarán soporte sobre el parque computacional en SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL, Sedes a Nivel Nacional y demás sitios en las que haga presencia el ICBF. (ANEXO INFORMATIVO N° 3.2 SEDES DE SOPORTE EN SITIO ESPECIALIZADO).
- Ingenieros de soporte en sitio regionales de ICBF: En este grupo se encuentra el personal contratado por el ICBF a cargo de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, ubicados físicamente en las 33 Regionales a nivel nacional, los cuales brindan seguimiento y soporte a la infraestructura fuera del alcance descrito para EL CONTRATISTA, específicamente soporte sobre aplicaciones misionales y de apoyo al ICBF.

El horario de atención del Soporte en Sitio será:

- Técnicos o Tecnólogos de soporte en sitio (segundo nivel): Ubicados en Regionales de Lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm.
- Técnicos o Tecnólogos de soporte en sitio (segundo nivel): Ubicados en Sede de la Dirección General de Lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm.

**Nota: Teniendo en cuenta que los técnicos o tecnólogos (tanto en regionales como en Sede de la Dirección General) no laboran más de 45 horas semanales, en la eventualidad en que el ICBF solicite actividades especiales relacionadas con el objeto del contrato, estas serán realizadas por el personal de soporte en sitio durante las horas que restan de las 48 semanales por ley.**

Las actividades que debe ejecutar EL CONTRATISTA son:

- Gestionar y solucionar los tickets que le son asignados de acuerdo a los ANS establecidos.
- Realizar desplazamiento al sitio, documentado la información en el ticket, dando soluciones oportunas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos. Para tal fin deberán contar con las herramientas necesarias para la operación normal de soporte, entre ellas: teléfono móvil, kit de herramientas, acceso a recursos de Información Técnica,

Computador Personal (Portátil), cámaras fotográficas, y demás necesarias para el cumplimiento de sus labores.

- Las actividades de fotometría (Instalaciones, equipos, personas y otras) requeridas serán solicitadas, por el ICBF, cuando sea necesario el levantamiento de información a través de este medio.
- Dar soporte de 1er nivel de LAN (Ponchado y manos remotas) para lo cual el personal de Soporte en Sitio deberá tener conocimientos básicos en red LAN y herramientas (pinzas de compresión, generador de tonos, etc.).
- El CONTRATISTA deberá 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. Se requiere que el CONTRATISTA cuente con personal especializado en marcas reconocidas en el mercado (Ejemplo: Lexmark, 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.
- El CONTRATISTA no podrá utilizar los Soportes en Sitio fijos de las Sedes, para actividades como Inventarios, campañas, entre otras, lo cual se definirá en conjunto con el ICBF.
- El Soporte en Sitio debe realizar los cierres de tickets y las demás actividades requeridas por el ICBF propias de su función.
- Realizar soporte especializado, incluyendo mantenimientos preventivos y 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, Video beam, Televisores y demás elementos que hacen parte de la infraestructura soportada por El CONTRATISTA. El Mantenimiento preventivo deberá ser como mínimo una vez al año y el CONTRATISTA podrá realizar esta actividad con el mismo personal de soporte en sitio, siempre y cuando no se afecte el servicio.

**Nota 1:** Los consumibles y fungibles requeridos para la prestación de este servicio, serán suministrados y transportados por el ICBF. El ICBF a través del contrato de bolsa de repuestos, suministrará los repuestos requeridos para los equipos propiedad de la entidad. El CONTRATISTA deberá tener equipos de contingencia en cuanto a Computadores de escritorio, Portátiles, Impresoras, Scanner, Video Beam y demás elementos que hacen parte de la infraestructura soportada por el CONTRATISTA, éste deberá suministrarlos a la entidad durante el tiempo requerido de acuerdo al incidente presentado. El CONTRATISTA deberá entregar, instalar y configurar dichos equipos en la Sede donde se presente el inconveniente. 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. En los casos en que se requiera soporte especializado para impresoras, scanner, computadores y videos Beam, ubicados en sedes que se encuentran fuera del alcance del soporte en sitio del CONTRATISTA, dichos elementos serán transportados por el ICBF hasta una Regional o Centro Zonal para la correspondiente

revisión, diagnóstico y reparación por parte del CONTRATISTA. De acuerdo a lo anterior el contratista deberá atender todas las impresoras relacionadas en el ANEXO INFORMATIVO N° 3 FUNCIONARIOS SEDES- CONSOLIDADO PARQUE, sin importar el nivel de obsolescencia de las mismas

**Nota 2:** Los equipos de contingencia que debe suministrar el CONTRATISTA deben tener mínimo las características técnicas del equipo afectado.

- Deberá 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, Video beam, Televisores y demás elementos que hacen parte de la infraestructura soportada por El CONTRATISTA, como mínimo una vez al año y el CONTRATISTA podrá realizar esta actividad con el mismo personal de soporte en sitio, siempre y cuando no se afecte el servicio.
- Elaborar y realizar las inducciones y re inducción de manera presencial y virtual sobre el catálogo de servicios (Servicios que brinda la Dirección de Información y Tecnología) a los nuevos y actuales funcionarios del ICBF. Esta labor será realizada por los soportes en sitio dispuestos por el contratista en cada Regional según las sedes a atender, y según la periodicidad y especificidad que solicite el ICBF. Este catálogo se entregará a El CONTRATISTA en la Etapa de Transición. El personal de soporte deberá participar activamente en tareas masivas y en aquellas que se derivan por la gestión de cambios en el ICBF.
- Los IMAC (Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios) están catalogados como cambios estándar dentro de las mejores prácticas de ITIL en la Dirección de Información y Tecnología, involucran, como su nombre lo indica, nuevas instalaciones, movimientos, adiciones, cambios y remociones, realizados en sitio como parte de un soporte. Estos se realizan de manera programada y el plan de trabajo es definido en conjunto con el ICBF, siempre y cuando sean superiores a 10 en un día. ~~por ejemplo para el caso de Migraciones, Las Instalaciones y Movimientos~~ tendrán un trato especial y se realizará programación para su ejecución previa aprobación del ICBF. Para efectos de facturación serán pagados con un ticket por cada 10 servicios. Nota: No se categorizan como IMAC aquellos requerimientos para solucionar incidentes y como tal los mismos deberán ser gestionados como Incidentes, esto siguiendo las mejores prácticas de ITIL.
- Para los casos de transferencias de equipos se debe realizar el respectivo backup y borrado seguro de la información 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 del mismo requerimiento de transferencia de equipo.
- Brindar el soporte básico para VIP de los Smartphone (en la actualidad son BlackBerry) u otros equipos celulares y tabletas de acuerdo al 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 VIP 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.

Nota: El ICBF NO proporcionará ninguna capacitación técnica inicial en referencia a los Smartphone y Tabletas, dirigida al personal de soporte en sitio del CONTRATISTA.

- **Manos Remotas:** Consiste en la intervención de un técnico de EL CONTRATISTA **en las sedes del alcance del contrato** a solicitud del ICBF o sus proveedores de TI (Redes e Infraestructura), en temas específicos para ejecutar tareas básicas sobre equipos y con instrucciones directas. Estas solicitudes solo pueden ser requeridas por el ICBF o por los proveedores de TI 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, Modems, 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 a definir.

**Identificación del personal de EL CONTRATISTA:** Todo el personal de EL CONTRATISTA a nivel nacional deberá portar el carné con foto en un lugar visible que lo identifique como empleado de EL CONTRATISTA y 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 de Comunicaciones del ICBF, para facilitar la adaptación y reconocimiento por parte de los funcionarios del ICBF, estas prendas deben estar siempre en buen estado, y como mínimo se deben asignar 2 por persona, y cambiarlas cada **4-6** meses o menos según su deterioro.

### 6.3.2. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y MONITOREO

#### Descripción

Son las herramientas de gestión y/o monitoreo 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 y Monitoreo.



## Herramientas Especializadas

**Para el presente estudio de mercado se solicita cotizar cualquiera de las siguientes opciones (pueden cotizar 1 o las 2). La Entidad decidirá, con base en el resultado del estudio y la pertinencia técnica, cuál de las dos opciones es la más conveniente para la Entidad:**

- **Opción 1:**

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 deberá transferir la propiedad de la herramienta y de la infraestructura necesaria para su funcionamiento al ICBF al finalizar el contrato, con sus respectivas licencias a perpetuidad.

- **Opción 2:**

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.

Para cualquiera de las 2 opciones anteriores la herramienta debe cumplir con los requisitos funcionales y técnicos definidos en el presente numeral.

~~El CONTRATISTA debe implementar su propia herramienta de gestión y monitoreo, que cumpla con los requisitos funcionales y técnicos definidos en el presente numeral.~~

## Acuerdos de Niveles de Servicios

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) serán los descritos en el documento ANEXO INFORMATIVO N° 1 ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO, El CONTRATISTA deberá garantizar la correcta implementación y configuración de las Herramientas de Monitoreo y/o Gestión necesarias para su medición y certificar la no manipulación de los resultados, el acceso, la verificación y validación de los mismos. El CONTRATISTA deberá generar un informe de ANS mensual. A partir de la verificación de este informe y mediante las herramientas de monitoreo y/o gestión, el ICBF podrá realizar los respectivos seguimiento y las penalizaciones a que haya lugar.

Lo anterior se realizará teniendo en cuenta las exclusiones relacionadas en el ANEXO INFORMATIVO N° 01 ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO NUMERAL 1.1 EXCLUSIONES, previa validación de las mismas entre el ICBF y el CONTRATISTA en cada periodo a facturar.

### Requisitos funcionales o técnicos de las herramientas

El CONTRATISTA debe suministrar y administrar una Herramienta de Gestión de Mesa de Servicio que permita registrar las solicitudes de servicios (incidentes, requerimientos, problemas y cambios) que se reciban durante todo su ciclo de vida, iniciando con el registro, priorización, categorización por niveles de escalamiento, alarmas, notificaciones, gestión de inventarios, stock de repuestos, generación de consultas, reportes en tiempo real y demás detallados en este documento, hasta la solución y el cierre de los mismos, logrando con ello la trazabilidad de cada solicitud, la toma de decisiones y la implementación de planes de mejora.

Permitir la generación de tickets vía web y en lo posible con chat embebido y la consulta de una base de datos de conocimiento por parte de los usuarios a través de autoservicio, la cual deberá ser actualizada de manera periódica por El CONTRATISTA.

Comunicar por medio de banners al personal de TI del ICBF Incidentes Mayores o Eventos que afecten o puedan afectar la disponibilidad del Servicio.

No se realizará migración de información de la herramienta que está usando el ICBF actualmente.

El CONTRATISTA debe presentar certificación Pinkverify V. 2011 o superior de la organización Pink Elephant o ITIL Software Scheme (ISS) como Process Compliant Gold 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
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
Service Portfolio Management(SPM)	Gestión Portafolio de Servicios

Los anteriores procesos deberán quedar implementados de acuerdo a lo estipulado en el ANEXO INFORMATIVO N° 4 ETAPAS DEL PROYECTO.

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 al plan de trabajo que se establezca en la etapa de transición con el CONTRATISTA.

El CONTRATISTA deberá 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.

Para el uso de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicios, El CONTRATISTA debe proporcionar al ICBF los accesos o cuentas de soporte para los siguientes grupos de ICBF:

- Grupo Líderes de Aplicativos: 70 Accesos
- Grupo de Infraestructura: 25 Accesos
- Grupo de Ingenieros Regionales: 90 Accesos
- Grupo de proveedores ICBF y otros: 40 Accesos

Para cuantificar el acceso anterior se debe tener un porcentaje de variación de un 10% de aumento y en caso de licencias flotantes las mismas no deben superar 3x1.

Una vez terminado el contrato, las licencias de la Herramienta de Gestión de Mesa de Servicio, deben ser legalmente transferidas al ICBF y las mismas deben ser perpetuas, ya que la herramienta ofrecida por el CONTRATISTA quedará en propiedad del ICBF.

La herramienta deberá permitir como mínimo:

- Documentar los siguientes campos para determinar de cada caso: origen, medio de contacto, naturaleza, causa, urgencia, impacto, elemento de configuración afectado, prioridad y medio de solución, permitiendo realizar gestión proactiva de problemas a través de la generación de estadísticas, consultas e informes.
- Anexar todo tipo de archivos a los incidentes.
- Debe administrar tiempos entre cada escalamiento, diferenciando y controlando los tiempos de atención de los grupos de asignación bajo un mismo servicio. Lo anterior de acuerdo a ITIL se conoce como OLAs.
- Permitir crear grupos de asignación de soporte y distribución de cargas de trabajo entre los grupos y solucionadores existentes, funcionalidad de asistencia remota y cumpliendo como mínimo las siguientes características:
  - La comunicación establecida entre el agente y el cliente deberá ser segura y estable, para evitar fuga de información.
  - Permitir consultar al usuario, si desea el soporte remoto.
  - El consumo de ancho de banda debe ser mínimo, de tal forma que se optimice su utilización.

- Debe proveer un log que permita la auditoria de las acciones llevadas a cabo en la asistencia remota
- Permitir la instalación de nuevas versiones, parches o actualizaciones liberadas por el fabricante de manera periódica.
- Debe permitir el acceso remoto de forma amigable para el Usuario Final es decir no debe solicitar el HostName o la Direccion IP al usuario para realizar la conexión.
- La solución tecnológica ofrecida por El CONTRATISTA deberá contar con una herramienta de descubrimiento automático de hardware y software de la red de ICBF, de tal manera que se almacene y actualice de manera automática el inventario y se gestione en una base de datos centralizada (CMDB). Adicionalmente deberá contener detalles de cada ítem o elemento de configuración CI de la infraestructura tecnológica y debe permitir la relación entre ellas y la relación entre incidencias, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI, garantizando así, contar con la información actualizada. En caso que el contratista no cumpla con la actualización de la CMDB será penalizado de acuerdo al ANEXO INFORMATIVO No. 1 ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO.
- Generar un identificador único de acuerdo al tipo de solicitud recibida en la Mesa de Servicios (Incidentes, requerimientos y cambios), remitiendo las notificaciones de creación, avance, solución y cierre del mismo vía mail al usuario garantizando la constante retroalimentación del caso.
- 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. Para este punto se deberán configurar también los ANS de otros operadores si el ICBF así lo requiere validando la viabilidad técnica de acuerdo a las Herramientas.
- La herramienta deberá permitir documentar los tickets teniendo en cuenta como mínimo los siguientes campos:
  - Situación Presentada: descripción de la eventualidad que el usuario reporta.
  - Error de la Sintomatología: detalle del mensaje de error mostrado en pantalla (si lo presenta).
  - Usuarios o áreas afectadas: detallar el número de usuarios o áreas que se están afectando por la falla.
  - Diagnóstico y Resultado: Listar y describir las acciones de diagnóstico o de procedimiento realizadas en el soporte telefónico, para dar solución al incidente, incluir el resultado de la ejecución de cada acción. Si las rutinas de diagnóstico solucionaron el incidente, debe ser debidamente documentado como solución del mismo.
  - Escalamiento: Indicar porque se debe escalar el incidente y a quien.
  - Solución: describir paso a paso la actividad de soporte realizada para la solución del incidente y documentar está en la base de datos del conocimiento.
- La administración de usuarios, en cuanto al acceso, debe realizarse a través de la definición de perfiles, de acuerdo a las funciones a desempeñar dentro de la gestión de soporte. 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.

- Generar consultas en línea desplegando el resultado en tiempo real que permitan la generación de reportes de cualquier periodo, estadísticos y gráficos. Debe poder exportar los reportes a archivos de tipo HTML y Microsoft Excel.
- Debe permitir la parametrización y generación de encuestas de satisfacción. Las notificaciones se generaran de manera automática vía mail, una vez el ticket ha sido cerrado.
- La solución debe proveer el monitoreo en tiempo real por demanda de uso de disco, memoria, procesador, entre otros; para PCs.
- Ofrecer una consola vía web para todas sus interacciones de uso y administración para todos los roles que accedan a la herramienta.
- Contar con una interfaz web de administración que permita la auditoría y control por parte de los líderes de Infraestructura de ICBF.
- Manejo de un catálogo de servicios integrado a la plataforma con interfaz web para manejar las solicitudes de los usuarios finales.
- Proveer una base de conocimiento de errores conocidos y su actualización periódica a administradores y usuarios por parte de la persona a quien se asigna el rol por parte de EI CONTRATISTA.
- La herramienta 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.
- 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.
- La herramienta deberá permitir la detección automática, de equipos activos de red, que tengan habilitado SNMP y su inclusión automática como CI en la CMDB.
- 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).
- La herramienta deberá permitir crear CI's, de forma individual o masivamente.
- La herramienta debe ser capaz de comunicarse con herramientas para la gestión de infraestructura con el objetivo de recibir automáticamente los eventos. Con base a estos eventos la herramienta debe emitir alarmas o abrir incidentes automáticamente.
- La solución debe permitir el almacenamiento de información de los proveedores, presentando alertas de caducidad de garantías.
- El sistema 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.
- La herramienta deberá 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.
- El Sistema deberá trabajar bajo el esquema de MULTICOMPañIA, que permita modelar las diversas áreas de servicio de la organización, sin licenciamiento adicional.
- El sistema debe presentares en idioma español. Tanto los menús, como los errores, como los manuales y las pantallas de ayuda en línea.



- Debe correlacionar datos de contratos y permitir la gestión de los mismos de acuerdo al proceso ITIL gestión de proveedores.
- Debe permitir inicio del sistema aun si la maquina está apagada y/o reinicio de sistema cada vez que se requiera, lo anterior para permitir integración en tecnologías como WakeOn LAN.
- Contar con un módulo de autoservicio para el registro y solución de casos y realizar el seguimiento de tickets.
- Permitir la automatización de tareas y creación de plantillas dentro de los procesos que se gestionan.
- Tener la posibilidad de crear automáticamente solicitudes vía correo electrónico.

**Nota:** El alcance de este capítulo en cuanto a parametrización, estandarización e implementación sobre la herramienta estará a cargo del CONTRATISTA y se realizará bajo los lineamientos que determine el ICBF de acuerdo a los procesos que el instituto apruebe.

#### **Para cualquiera de los anteriores casos:**

Las personalizaciones a que haya lugar dentro de la Herramienta en el evento en que se requiera un desarrollo, estos serán responsabilidad del CONTRATISTA sin que esto implique costo adicional para la Entidad.

El CONTRATISTA debe generar y parametrizar los reportes de operación con el nivel de detalle que el ICBF lo requiera.

En caso que un Operador de TIC y Redes requiera integrar su herramienta de monitoreo con la Herramienta de Mesa de Servicio EL CONTRATISTA deberá colaborar con dicha labor sin que esto genere costo adicional para ninguna de las partes (por ejemplo auto ticket); aplica incluso para desarrollos que se requieran como ya se indicó anteriormente.

El CONTRATISTA deberá prestar el servicio de DashBoard de la Mesa de Servicio, que permita identificar el estado actual de los servicios, este servicio deberá contar con la opción de consulta desde una dirección web, los mismos deberán ser configurados al inicio del contrato, el ICBF podrá solicitar la configuración del Dashboard las veces que considere necesaria y la información que requiera.

#### **ADMINISTRACIÓN DE BOLSA DE REPUESTOS**

El administrador de Repuestos debe ser exclusivo para el manejo de la Bolsa de Repuestos contratada por el ICBF de manera independiente, la cual debe estar inventariada y actualizada en todo momento por el administrador dentro de la CMDB, permitiendo tener un control total sobre los repuestos y entrega de los mismos.

#### **ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS Y GARANTÍAS**

Gestión de Contratos y Garantías (Garantías de Hardware y Software): El Contratista deberá realizar seguimiento a los contratos y garantías de TI vigentes del ICBF con el fin de que el contratista informe cualquier anomalía al respecto y realice el escalamiento de solicitudes ante el proveedor responsable de dicha garantía, asegurando el cumplimiento de los ANS asociados. Ver ANEXO INFORMATIVO N° 8 INVENTARIO DE CONTRATOS Y GARANTIAS. 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.

## **GESTIÓN DE INVENTARIOS**

Gestión de Inventarios: El CONTRATISTA mediante el Gestor de Activos y Configuraciones deberá mantener actualizado los inventarios de la infraestructura tecnológica objeto de este contrato, para ello debe 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 la CMDB. Ver ANEXO INFORMATIVO N° 3 FUNCIONARIOS SEDES-CONSOLIDADO PARQUE.

### **6.4 CALIDAD DEL SERVICIO**

Para asegurar la calidad de los tickets, en cuanto a Apertura, Seguimiento, Documentación y Cierre, el CONTRATISTA debe realizar capacitación de mínimo 8 horas en las instalaciones del CONTRATISTA a los Agentes de Mesa de Servicio, Soporte en Sitio, Ingenieros Regionales, y demás personal que documente los tickets por parte de ICBF y de CONTRATISTAS ajenos a la Mesa de Servicio. Las capacitaciones deben ser sobre la Herramienta de Gestión que proponga EL CONTRATISTA según la aprobación por parte del ICBF, para asegurar el aprendizaje del personal.

**Calidad de las Solicitudes:** El coordinador de Calidad del CONTRATISTA o quien delegue debe hacer seguimiento, control y generar el reporte de la calidad de las solicitudes. También se deben realizar programas de retroalimentación y seguimiento para superar los errores frecuentes involucrando a los Agentes de Mesa de Servicio. Las llamadas, correos o chats entrantes y salientes deben ser monitoreadas por el Coordinador de Calidad del Servicio del CONTRATISTA mediante pruebas aleatorias aplicadas diariamente, que no serán inferiores a 2% del total de solicitudes atendidas en diferentes modalidades (llamada, correo o chat), monitoreo que se realizará bajo los criterios consolidados entre el CONTRATISTA y el ICBF. En el informe mensual se deben evidenciar mediante estadísticas los que sean considerados errores críticos y las acciones tomadas para su corrección.

Dentro de la validación realizada por el coordinador de calidad de las solicitudes se debe 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.

El CONTRATISTA debe definir un plan de calidad que incluya encuestas de satisfacción dirigidas al usuario final, mediciones de calidad y revisiones del servicio que permitan medir el desempeño del mismo, detectar sus puntos débiles y encontrar oportunidades de mejora; así como también el CONTRATISTA deberá 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. Lo anterior con el fin de garantizar que se cumpla con los requisitos del servicio, que exista una planeación de la calidad, así como su aseguramiento y control durante las diferentes fases del servicio a fin de evitar reprocesos que impacten directamente los niveles de servicio establecidos.

Adicional el CONTRATISTA deberá 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 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.

Para los Tickets generados y solucionados por el CONTRATISTA, este debe tener una garantía en la solución de 2 días a partir de la notificación de solución al usuario final, en caso de tenerse que aplicar dicha garantía, el CONTRATISTA debe reabrir el ticket y dar solución sin que esto implique un nuevo costo.

## 6.5 GOBERNABILIDAD

### 6.5.1 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 a 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 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 Director de Información y Tecnología 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 el Subdirector de Recursos Tecnológicos o por la persona a quien ÉL 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 del mismo y está conformado por ingenieros tanto del ICBF como del CONTRATISTA.

## 6.5.2 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 a 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:

- **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. EL ANEXO INFORMATIVO N° 5 REPORTE, presenta de manera general 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.
- El CONTRATISTA deberá generar los reportes que requiera el ICBF basados en las herramientas usadas por El CONTRATISTA, adecuando la personalización y parametrización de los mismos de común acuerdo entre el ICBF y 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.

- Procedimientos de control de cambio del proyecto y sistema de autorización de cambios.
- Entre otros, requeridos para el proyecto que se encuentran en el ANEXO INFORMATIVO N° 7 MATRIZ DE ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO, que El CONTRATISTA deberá considerar, con los correspondientes entregables.

### **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 (debe incluir como mínimo, los capítulos, componentes y subcomponentes en el plan establecidos en el ANEXO INFORMATIVO N° 4 ETAPAS DEL PROYECTO) 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, Seguridad, 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 y Soporte en Sitio Nacional.

Este plan deberá tener un líder asignado por parte de El CONTRATISTA, quien será el responsable de la ejecución del mismo 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.
- El CONTRATISTA debe contar con un canal principal en fibra óptica para la operación del servicio desde el lugar dispuesto por EL CONTRATISTA para la ubicación de la Mesa de Servicio hasta la central que tenga el ICBF, y un canal adicional redundante para garantizar la conectividad. La disponibilidad de esta conexión se validará mensualmente con el ANS respectivo según el ANEXO INFORMATIVO N° 1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ANS.
- 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 y Plan de Contingencia. 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.

## Comités

- **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 del 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 líder de Grupo de Atención y Servicio 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.

### 6.5.3 Equipo de trabajo del ICBF

Es el equipo del ICBF conformado por el Gerente del proyecto, los Ingenieros Líderes del servicio, los profesionales encargados del seguimiento contractual, financiero, jurídico y administrativo los cuales participan en la ejecución del proyecto y realizarán las siguientes actividades:

- Mantener una continua y adecuada disponibilidad para atender y resolver oportunamente los inconvenientes que se puedan presentar durante la Etapa de Operación del proyecto.
- Discutir, revisar y aprobar los planes de contingencia propuestos por El CONTRATISTA que garanticen la continuidad en los servicios, según las necesidades y prioridades definidas por el ICBF.
- Discutir, revisar y aprobar los planes de mejoramiento propuestos por el CONTRATISTA que garanticen la prestación con calidad de los servicios, según las necesidades y prioridades definidas por el ICBF.
- Supervisar el cumplimiento de los aspectos contractuales y otros acuerdos pactados con el CONTRATISTA.
- Coordinar y facilitar las actividades por parte del ICBF necesarias para la prestación del servicio por parte de El CONTRATISTA.
- Informar y divulgar el alcance de los servicios prestados por El CONTRATISTA al interior del ICBF.
- Detectar oportunamente las necesidades de las diferentes áreas del ICBF, relacionadas con la prestación de los servicios y realizar propuestas que permitan la solución a estas necesidades.
- Mantener informado al Gerente del proyecto designado por el ICBF los aspectos relacionados con la prestación del servicio y entregar los informes y registros de actividades solicitados.
- Informar oportunamente al SUPERVISOR del contrato, sobre eventos que afecten la correcta ejecución del contrato como son: incumplimientos, anomalías, inconformidades o deficiencias presentadas por EL CONTRATISTA en la prestación del servicio y obligaciones contractuales.
- Coordinar actividades enfocadas a fortalecer valores tales como confiabilidad e integridad, entre los entes involucrados en el contrato.

- Realizar seguimiento y verificación del servicio prestado por EL CONTRATISTA con el fin de asegurar la calidad del mismo, realizando visitas esporádicas a cualquier sede que este atendida por el CONTRATISTA..
- Verificar y aprobar informes entregados por EL CONTRATISTA.
- Verificar el cumplimiento de los ANS y generar las penalizaciones a que haya lugar.
- Verificar la liquidación de los servicios para la facturación que presenta EL CONTRATISTA.
- Realizar el seguimiento financiero a la ejecución del contrato.
- Gestionar y tramitar los pagos correspondientes.
- Proyectar comunicados oficiales dirigidos a EL CONTRATISTA.
- Realizar los informes de seguimiento del contrato.

#### 6.5.4 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 N° 6 PERFILES DEL PROYECTO y sus hojas de vida y soportes deberán incluirse en la propuesta a presentarse durante el proceso de selección, para iniciar labores desde el acta de inicio. Los demás perfiles solicitados en el ANEXO INFORMATIVO N° 6 PERFILES DEL PROYECTO, deben ser incorporados al proyecto a partir del segundo 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 **incumpliendo** 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.

**El CONTRATISTA podrá utilizar personal compartido de otros proyectos en los roles de Analistas de Mesa de Servicio y/o Soporte en Sitio en los casos que así lo requiera. El resto del 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 al rol y al servicio requerido según el alcance del contrato.**

Para los casos de Soporte en Sitio que deben contar con certificación del fabricante o centro de soporte o centro de servicio autorizado por el fabricante en el manejo, mantenimiento y reparación de impresoras HP y Lexmark, estas certificaciones pueden ser presentadas hasta el segundo mes de Operación.

El CONTRATISTA es autónomo en la administración del personal y el dimensionamiento de su operación, así como en la respectiva asignación de los recursos. No obstante el ICBF exige para el Servicio de Soporte en Sitio que el CONTRATISTA debe contar como mínimo con un Soporte es Sitio dedicado en cada Regional.

Adicionalmente el CONTRATISTA adoptará 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 (System Manager – Microsoft o la 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 3 roles se requieren con dedicación exclusiva

- Gestor de Incidentes.
- Gestor de Requerimientos.
- Gestor de Activos y Configuraciones.

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 **Requerimientos** 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. 6 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 Problemas.
- Gestor de Cambios
- Gestor de Base de Datos de Conocimientos.



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

- Deberán estar certificados ITIL v.3 o superior.
- 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. 6 Perfiles del Proyecto.
- Máximo se podrán asignar a una persona dos (2) roles ITIL de los relacionados a continuación.

### 6.5.5 CHARLAS TECNICAS PARA EL EQUIPO DE TRABAJO ICBF

Con el objeto de garantizar la correcta interacción entre el equipo de trabajo dispuesto por el ICBF para el seguimiento del proyecto, con el equipo técnico y líder, dispuesto por EL CONTRATISTA, éste último debe proporcionar las charlas técnicas y de gestión que se relacionan en el cuadro.

El Contratista será el encargado de asumir todos los costos relacionados con la logística y desplazamiento que se requiera para dictar la charla de los funcionarios del ICBF en los temas que se relacionan a continuación:

NOMBRE DE LA CHARLA TECNICA	DESCRIPCIÓN	No. DE CUPOS
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (Foundation)	5
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (Intermediate)( Service Offerings and Agreements (SOA) Intermedio)	8
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (Intermediate)( Service Operation (SO) Intermedio)	8
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (Intermediate)( Operational Support & Analysis (IOSA) Intermedio)	8
COBIT 5	Control Objectives for Information and related Technology	8
PROJECT PROFESSIONAL	Charla de Project Professional y contenido emitido por Microsoft.	8

El ICBF designará el personal que tomará las charlas, entre quienes realizan el trabajo permanente de Atención y Servicio al Cliente de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, y definirá en coordinación con EL CONTRATISTA, el cronograma para su realización, el cual se debe elaborar y entregar el primer mes de transición.

El CONTRATISTA proporcionará al equipo de trabajo designado por el ICBF, las charlas relacionadas en el numeral 6.5.5 con los requisitos solicitados por el ICBF de acuerdo al cronograma definido.

El CONTRATISTA, deberá garantizar que todos las charlas serán realizados en las últimas versiones disponibles por el fabricante o centros autorizados en Colombia, serán dictados por centros autorizados por el fabricante o entidad certificadora.

Estas charlas se deben realizar una única vez, durante los 10 primeros meses de del proyecto incluida la etapa de transición o según el cronograma pactado con el ICBF, previa solicitud del ICBF y según el cronograma pactado.

Las charlas requeridas buscan afianzar algunas realizadas por el ICBF en otros proyectos y de esta manera fortalecer el conocimiento técnico y de gerencia de proyectos, indispensable para garantizar el adecuado seguimiento y gestión durante la ejecución del proyecto, garantizando así la adecuación y operación de los servicios.

## 7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

### 7.1. Obligaciones específicas

- 7.1.1. El CONTRATISTA deberá cumplir a cabalidad con las actividades relacionadas en el punto **6 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR** de este documento.
- 7.1.2. El CONTRATISTA prestará 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. El CONTRATISTA prestará los servicios bajo el marco de referencia de las buenas prácticas como mínimo en ITIL v3 2011, COBIT v5 y las Norma ISO 27001 e ISO 9001 en su última versión vigente.
- 7.1.4. La estrategia de infraestructura y calidad de servicio de El CONTRATISTA deberá cumplir con los ANS (ANEXO INFORMATIVO N° 01 ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO) indicados para este contrato. La entidad podrá definir nuevos ANS o modificar los contratados de acuerdo a sus necesidades y de común acuerdo con el contratista en cualquier momento con el fin de garantizar la óptima prestación de los servicios.
- 7.1.5. El CONTRATISTA deberá contar con la infraestructura (oficinas, recurso humano, recursos tecnológicos e infraestructura de comunicaciones, etc.) necesarias para solventar la operación y atención de todos los servicios, garantizando así el cumplimiento de las actividades que se describen en cada uno, más las adicionales que El CONTRATISTA requiera para cumplir con las obligaciones contractuales.
- 7.1.6. 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 a la firma del acta de inicio 7 (Siete) teléfonos móviles con tecnología 4g, 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 (Líder de Mesa de Servicio, Líder de Soporte en Sitio, Líder de Grupo de Atención y Servicio al Cliente, Supervisor de Gestión de Incidentes, Supervisor de Gestión de Activos y Configuraciones, Supervisor de Gestión de Requerimientos y el Gerente de Proyecto de ICBF), y que deben estar en todo momento en contacto con el CONTRATISTA y demás operadores de TIC.

- 7.1.7. El CONTRATISTA se obliga a garantizar el cumplimiento de los servicios ofertados, que deben ser como mínimo los requeridos por el ICBF.
- 7.1.8. En el modelo de prestación de los servicios El CONTRATISTA deberá adoptar las mejores prácticas de ITIL V. 2011 o superior en cuanto a la entrega y soporte de los mismos. Deberá acompañar a la Subdirección de Recursos Tecnológicos en actividades de adaptación, actualización, implementación y mejora de los procesos implementados con el proveedor actual (Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos, Gestión de Configuraciones, Gestión de Problemas y de ser necesario Gestión de Cambios).
- 7.1.9. El CONTRATISTA deberá 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.
- 7.1.10. El CONTRATISTA deberá ofrecer y facturar el servicio según la demanda real para lo cual el ICBF entregará el ANEXO INFORMATIVO N° 2 TABLA LÍNEA BASE para el dimensionamiento de los servicios con las proyecciones anuales de crecimiento sobre las líneas base.
- 7.1.11. El CONTRATISTA debe prestar los servicios con personal calificado, especializado que cumpla con los perfiles y experiencia exigidos por el ICBF como se indica en el ANEXO INFORMATIVO N° 6 PERFILES DEL PROYECTO.
- 7.1.12. El CONTRATISTA debe realizar gestión y seguimiento al cumplimiento de ANS de los contratos y subcontratos (Contratos de terceros) de TIC, que el ICBF entregue formalmente dentro del marco del presente contrato, como parte de la gestión de garantías a través de la Mesa de Servicio.
- 7.1.13. El CONTRATISTA deberá Diseñar, Entregar y Aplicar los formatos, Procesos y Procedimientos para la prestación del servicio con el detalle que el ICBF lo exija.
- 7.1.14. El CONTRATISTA deberá mantener actualizado el inventario e información de la infraestructura tecnológica con el detalle que exija el ICBF. Para ello el ICBF podrá solicitar los reportes con la periodicidad y el detalle que lo considere, y el CONTRATISTA deberá entregar la información de manera real alimentada por inventario físico, existiendo auditorias de la información presentada por el Gestor de Activos y Configuraciones, dicha información debe contener como mínimo campos de identificación como Nombre de la máquina, nombre del usuario, número de identificación del usuario, serial de la máquina, y demás información que solicite el ICBF y será responsabilidad del CONTRATISTA el mantener actualizado el mismo en el repositorio de información CMDB de la herramienta de gestión que se utilizará para este propósito. El CONTRATISTA deberá realizar un inventario Wall to Wall (Nivel Nacional) como mínimo al inicio del contrato, al finalizar el mismo y una vez al año incluyendo equipos que no estén conectados dentro de la red del instituto (Ej. Equipos

en Bodega-Almacén). Administrar los inventarios de todos los equipos y elementos (Hardware y Software) y demás componentes de la infraestructura tecnológica y servicios que hagan parte del alcance del contrato. Su utilización será exclusiva para los fines relacionados con el desarrollo del contrato.

- 7.1.15. El CONTRATISTA deberá Gestionar y Entregar la información solicitada por el ICBF dentro de un plazo máximo de 2 días hábiles siguiente al requerimiento, en caso de incumplimiento será penalizado de acuerdo al ANEXO INFORMATIVO N° 1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ANS.
- 7.1.16. El CONTRATISTA deberá Diseñar, Documentar e Implementar (previa aprobación del ICBF) planes de contingencia y continuidad para todos los servicios objeto del presente proceso, ante cualquier eventualidad que afecte la continuidad en la operación de los mismos.
- 7.1.17. EL CONTRATISTA deberá 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 EI CONTRATISTA.
- 7.1.18. El CONTRATISTA deberá en cualquier momento cambiar miembros del equipo de trabajo cuando se presenten deficiencias técnicas, profesionales y de actitud en la prestación del servicio o labor a su cargo. De acuerdo a los requerimientos, exigencias y necesidades del ICBF.
- 7.1.19. Para el caso de Cambios de personal a solicitud del ICBF, Renuncias, Incapacidades, Licencias y Vacaciones el CONTRATISTA debe incluir un proceso de empalme y transferencia de conocimiento de mínimo una semana, lo cual debe ser notificado al ICBF, en el momento que se presente la novedad. Presentar notificación con 15 días 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.
- 7.1.20. El CONTRATISTA debe asegurar que el personal que laborará dentro de la ejecución del contrato, será directamente contratada y no por terceros.
- 7.1.21. 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.
- 7.1.22. El CONTRATISTA deberá 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.

- 7.1.23. El CONTRATISTA deberá 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.
- 7.1.24. El CONTRATISTA deberá 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.
- 7.1.25. El CONTRATISTA deberá garantizar el correcto funcionamiento de todos los servicios contratados, comprometiéndose a subsanar las fallas que le sean atribuibles durante la vigencia del contrato.
- 7.1.26. El CONTRATISTA deberá Garantizar la operación en los servicios bajo los horarios, tiempos de respuesta y condiciones establecidas en el presente documento.
- 7.1.27. El CONTRATISTA deberá 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.
- 7.1.28. El CONTRATISTA deberá Garantizar que tiene establecidos los controles de calidad sobre los servicios contratados.
- 7.1.29. El CONTRATISTA deberá Garantizar los viáticos y herramientas (Portátil, Celular, herramientas tecnológicas, entre otras) necesarios para el desplazamiento de su personal de soporte en sitio especializado a los sitios del ICBF a Nivel Nacional de acuerdo al alcance descrito en el presente documento.
- 7.1.30. El CONTRATISTA deberá 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.
- 7.1.31. El CONTRATISTA deberá Licenciar todo el software que provea y disponga para dar cumplimiento al objeto del contrato.
- 7.1.32. El CONTRATISTA durante la etapa de TRANSICIÓN debe presentar un plan donde detalle diferentes alternativas y sus correspondientes actividades, para la realización de campañas de sensibilización del nuevo operador de Mesa de Servicio, **esto incluye la elaboración y el suministro de la publicidad (incluido material POP de Tecnología) necesaria para impartir a nivel nacional.** 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 **la finalización del contrato, con una periodicidad definida con el ICBF en la etapa de TRANSICIÓN.** 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 todos los canales de comunicación, medios didácticos y visitas a Sede Nacional y Regionales y Centros Zonales del país, las cuales estarán a cargo del CONTRATISTA.

- 7.1.33. El CONTRATISTA deberá 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.
- 7.1.34. En caso de presentarse fallas durante la ejecución del contrato sobre la planta telefónica de El CONTRATISTA que recibe las llamadas de la Mesa de Servicio, El CONTRATISTA deberá implementar mecanismos de contingencia transparentes para el usuario con el propósito de garantizar la continuidad del servicio, los cuales serán presentados y aprobados por ICBF durante la Etapa de Transición.
- 7.1.35. El CONTRATISTA deberá proporcionar los mecanismos de comunicación para la recepción de solicitudes, incluyendo telefonía (fija o móvil), web (Auto Servicio), correo electrónico, chat, redes sociales 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, chat y/o redes sociales 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 y/o redes sociales el ticket se generará de manera inmediata.
- 7.1.36. El CONTRATISTA deberá 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.
- 7.1.37. El CONTRATISTA deberá proporcionar un número fijo para que desde el ICBF se programe la entrada de llamadas desde los teléfonos IP con la extensión asignada.
- 7.1.38. El CONTRATISTA deberá garantizar que todos los recursos Humanos de este contrato serán exclusivos para el ICBF.

## 7.2. Obligaciones generales

- 7.2.1. Reportar por escrito al supervisor del contrato cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.

- 7.2.2. Acatar las instrucciones que imparta el Instituto para el cabal cumplimiento del contrato, a través del Supervisor del contrato.
- 7.2.3. Guardar debida y completa reserva y confidencialidad sobre la información y los documentos del ICBF que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud del objeto del contrato.
- 7.2.4. Suscribir la garantía única, presentar los amparos requeridos para el cumplimiento del contrato y mantener actualizada su vigencia acorde con los términos pactados en la cláusula pertinente del contrato.
- 7.2.5. Cumplir con las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales y presentar los recibos de pago al sistema de seguridad social (salud, pensiones y riesgos profesionales) y parafiscales (Caja de Compensación, SENA, ICBF), para efectos del pago.
- 7.2.6. Mantener los precios presentados en la oferta durante el tiempo de la ejecución del contrato.
- 7.2.7. Cumplir con las obligaciones derivadas del contrato actuando con alto grado de profesionalismo responsabilidad y eficacia en la ejecución de las tareas correspondientes.
- 7.2.8. Cumplir con las demás instrucciones que le sean impartidas por el supervisor del contrato que se deriven o tengan relación con la naturaleza del mismo.
- 7.2.9. Suscribir el acta de liquidación del contrato.
- 7.2.10. Entregar al Grupo Financiero de la Dirección General el formato de autorización para abono directo en cuenta de ahorros o corriente, debidamente diligenciado y firmado, anexando certificación bancaria de la titularidad de la cuenta.
- 7.2.11. El CONTRATISTA debe entregar los informes y reportes solicitados mensualmente como máximo los 5 primeros días hábiles de cada mes, los mismos pueden ser presentados en formato digital (CD-DVD) o almacenarlos en la NAS del ICBF.
- 7.2.12. El CONTRATISTA debe generar la respectiva documentación (Actas), de todos los comités a los que asista su personal, encargándose de la recolección de firmas y su respectivo almacenamiento.

### **7.3. Obligaciones del Sistema Integrado de Gestión:**

#### **7.3.1. Para el eje de Calidad**

- 7.3.1.1. El CONTRATISTA debe referir el diseño e implementación de un procedimiento de personal idóneo y competente para el desarrollo de los servicios a contratar.
- 7.3.1.2. El CONTRATISTA debe socializar con el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato, la información básica del ICBF (Misión, Visión, Principios, Objetivos Estratégicos y Políticas de los Sistemas de Gestión).

#### **7.3.2. Para el eje de Seguridad y Salud Ocupacional**

- 7.3.2.1. El CONTRATISTA debe referir el diseño e implementación de un Plan Básico de Seguridad y Salud Ocupacional para el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato.

- 7.3.2.2. Cuando el CONTRATISTA lidere la realización de eventos en representación del ICBF y con la participación de 35 personas o más debe tener en cuenta las recomendaciones impartidas por la Entidad en la cartilla de Buenas Prácticas de Seguridad.
- 7.3.2.3. Todo el personal del CONTRATISTA deberá estar afiliado al Sistema de Seguridad Social en riesgos laborales.
- 7.3.2.4. Antes de iniciar cualquier actividad en el ICBF todos los trabajadores del CONTRATISTA deben recibir inducción en Seguridad y Salud en el trabajo.
- 7.3.2.5. Suministrar a sus trabajadores todos los Elementos de Protección Personal requeridos para la realización de sus actividades y garantizar el uso correcto de estos durante la ejecución de los trabajos. En caso de deterioro o daño el remplazo deberá hacerse de forma inmediata.
- 7.3.2.6. Designar por escrito un representante de seguridad y salud en el trabajo responsable del tema durante toda la vigencia del contrato, para que coordine, apoye y garantice las condiciones de seguridad y la administración de las actividades de seguridad y salud en el trabajo.
- 7.3.2.7. Durante la ejecución del contrato el contratista deberá cumplir con las normas reglamentarias sobre seguridad y salud en el trabajo, medicina preventiva, higiene y seguridad industrial y los demás aspectos inherentes que han sido establecidos o establezca la ley y los organismos de control.
- 7.3.2.8. Es responsabilidad del contratista garantizar las condiciones de seguridad de su personal, así como de los equipos propios o de la empresa; para esto deberá disponer de procedimientos estandarizados para las actividades de alto riesgo y garantizar mecanismos verificables de control operativo.
- 7.3.2.9. El CONTRATISTA es responsable del reporte a la ARL y EPS, atención en salud e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo presentados durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato.
- 7.3.2.10. El ICBF podrá suspender trabajos del CONTRATISTA si éstos no se ajustan a los estándares de seguridad establecidos por normas técnicas nacionales o internacionales o a la normatividad legal.
- 7.3.2.11. El CONTRATISTA deberá garantizar capacitaciones periódicas de su personal en el manejo de los riesgos propios de las actividades desarrolladas.

### 7.3.3. Para el eje Ambiental

- 7.3.3.1. El operador/contratista, de acuerdo a la actividad a desarrollar debe establecer el análisis de los aspectos e impactos ambientales asociados al contrato que vaya a ejecutar, establecer las acciones tendientes a reducir, mitigar y corregir los impactos ambientales significativos.
- 7.3.3.2. El Operador/contratista deberá garantizar el cumplimiento de la política ambiental en lo concerniente a buenas prácticas de manipulación de alimentos, almacenamiento y manejo de sustancias químicas, ahorro y uso eficiente de los recursos de agua, energía, papel y sustancias de limpieza y desinfección, combustibles, gestión de residuos, manejo de vertimientos y gestión de residuos.

- 7.3.3.3. Establecer que el personal vinculado reciba inducción sobre el Sistema Integrado de Gestión.
- 7.3.3.4. Vincular la obligación de capacitar al personal en manejo de sustancias químicas e igualmente exigir fichas de manejo con tratamientos concretos y prácticos.

#### 7.3.4. Para el eje de Política de Seguridad de la Información

- 7.3.4.1. El operador/contratista debe garantizar los procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada por el ICBF.

#### 7.3.5. Para el eje de Innovación

- 7.3.5.1. El CONTRATISTA deberá promover y desarrollar acciones de innovación y mejora que permitan ajustar y fortalecer el trabajo a desarrollar para el ICBF.

## 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 N° 3.2 SEDES DE OPORTO EN SITIO ESPECIALIZADO para los casos de Soporte en Sitio Especializado y de acuerdo al ANEXO INFORMATIVO N° 3 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

El plazo de ejecución del contrato será de 45 meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. En los cuales los 02 primeros meses, El CONTRATISTA debe realizar las instalaciones iniciales indispensables en todo el país de la infraestructura y recursos que requiera para la prestación de los servicios, en los siguientes 43 meses, El CONTRATISTA realizará la operación y administración de los servicios contratados, garantizando la continuidad en la prestación de todos los servicios y de la plataforma tecnológica, incluyendo los últimos 03 meses en donde el CONTRATISTA debe entregar el servicio al nuevo operador.

## 10. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato a suscribir será hasta por el valor del resultante de la adjudicación, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados al suministro de los bienes y/o prestación del servicio, el IVA, demás impuestos de ley.

### **Facturación:**

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.

### **Anticipo:**

El ICBF entregará a EL CONTRATISTA un anticipo que será definido con el resultado del estudio de mercado.

El valor del anticipo que se entregará al CONTRATISTA, deberá ser amortizado en el primer mes de operación, ya que en los 2 primeros meses de Transición no se pagará ningún servicio.

### **Forma de pago:**

Se realizarán pagos mensuales vencidos hasta por el 90% del valor del contrato según la siguiente descripción:

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

- **Herramienta de Gestión**

Licencias: Se pagará al CONTRATISTA por número de licencias efectivamente suministradas o usuarios que efectivamente utilicen la herramienta (según el sistema de facturación de la herramienta suministrada), en el periodo facturado.

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

- **Mesa de servicio:**

Este servicio se pagará de acuerdo con el número de tickets gestionados en el periodo facturado y el valor definido por EL CONTRATISTA para la creación, gestión y solución



de primera llamada (First call resolution – FCR) de los diferentes tipos de tickets (VIP, Incidentes, Requerimientos e IMACs).

Se realizarán pagos fijos mensuales por gestionar hasta 8.000 tickets (durante la vigencia 2015, este número se incrementará de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 2 de la FCT – Tabla Línea Base). Los tickets que se generen a partir de ese límite se pagaran de acuerdo con el valor unitario estipulado por el contratista en la propuesta económica para tickets adicionales.

Para efectos de facturación y pago, el ICBF no tendrá en cuenta los tickets reabiertos, o que tengan un PQR asociado, debido a la garantía de la creación y solución de tickets.

No se pagará el valor correspondiente a la solución de aquellos tickets solucionados por proveedores diferentes al de Mesa de Servicio o ICBF (Es decir los tickets que solucionen los proveedores de conectividad, infraestructura u otros), lo anterior se validará con el reporte que genere la herramienta de Gestión.

- **Soporte en sitio especializado:**

Sedes: Se pagará un valor único mensual por cada una las sedes relacionadas en el Anexo No. 3.2 SEDES DE SOPORTE EN SITIO ESPECIALIZADO, independientemente del número de **soportes tickets solucionados en sitio** en cada sede.

Mantenimiento preventivo: Se pagará por mantenimiento preventivo efectivamente realizado.

- **Organización del proyecto:**

Se pagará un valor mensual por la gestión y administración del proyecto.

Se realizará el último pago por el 10% del valor contratado, sujeta a la entrega por parte del contratista al supervisor del mismo, de la documentación necesaria para adelantar el proceso de liquidación del contrato.

### **Calculo de los ANS:**

El valor máximo a 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.

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

## 11. ANEXOS

- Anexo informativo n° 1 Acuerdos de nivel de servicio ANS
- Anexo informativo n° 2 Tabla Línea Base
- Anexo informativo n° 3 Funcionarios sedes -consolidado parque.
- Anexo informativo n° 3.1 Mesa-Servicio-Informe de gestión.
- Anexo informativo n° 3.2 Sedes de soporte en sitio especializado
- Anexo informativo n° 4 Etapas del proyecto
- Anexo informativo n° 5 Reportes

- Anexo informativo n° 6 Perfiles del proyecto
- Anexo informativo n° 7 Matriz de organización del proyecto.
- Anexo informativo n° 8 Inventario de contratos y garantías
- Anexo informativo n° 9 Glosario

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

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Diego Alejandro Cantor – Jorge Antonio Hernandez Profesionales Subdirección de Recursos Tecnológicos</b>	<b>Oscar Mauricio Plazas Casanova Líder Subdirección de Recursos Tecnológicos</b>	<b>Luis Felipe Onofre Saavedra Subdirector de Recursos Tecnológicos</b>