

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS. (Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)	CODIGO: CNE-PNG-FT-26
	VIGENCIA DESDE: 02/07/2021
	VERSIÓN: 2

ESTADÍSTICA DE EMPRESAS DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

El presente formato ha sido establecido por la Bolsa Mercantil de Colombia para que la Entidad Estatal suministre a la Bolsa y al Mercado, las características específicas del bien, producto o servicio que desea adquirir en este escenario, siendo obligatorio su TOTAL DILIGENCIAMIENTO.

Nombre del Bien/Producto/Servicio (SIBOL)	<i>SERVICIO MESA DE AYUDA PARA REQUERIMIENTOS INFORMATICOS. SERVICIO DE MANTENIMIENTO EN EQUIPOS DE COMPUTO Y PERIFERICOS. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS ACTIVOS DE RED Y DE DATOS. (VOZ IP, SWITCH, ROUTER, FIREWALL Y AP)</i>
Código SIBOL	<i>30066. 30054. 30053.</i>
Nombre Comercial del Bien/Producto/Servicio (Opcional)	<i>Prestar el servicio de mesa de ayuda para la Entidad con la finalidad de recepcionar de manera transversal todos los incidentes tecnológicos de los procesos misionales y administrativos que se integran y articulan de manera armónica por la plataforma tecnológica de la UBPD.</i>
Calidad	<i>El servicio debe cumplir con cada uno de los requerimientos establecidos en la presente ficha técnica. Aplicar todas las normas y procedimientos de buenas prácticas que se permitan en el mantenimiento de equipos activos de cómputo, periféricos, mantenimiento de conectividad a la red de área local y monitoreo de conectividad a la red de área amplia.</i>



Requisitos Específicos

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

El proveedor debe entregar y administrar dentro de su oferta una herramienta especializada de gestión para los procesos de la mesa de servicio. Esta herramienta debe estar actualizada a la última versión estable en el mercado y debe cumplir con los controles establecidos en la política de Seguridad de la Información definido por la UBPD, entre las que están: control de accesos y perfiles (usuarios y contraseñas), gestión de vulnerabilidades. Actualmente la entidad cuenta con Aranda Service Desk V8, y se requiere una herramienta de características similares, teniendo en cuenta conocimiento ya adquirido, para facilitar la migración, configuración y transición del servicio.

- El proveedor debe entregar y administrar un software para el control de entrada y salida de equipos de cómputo tanto de propiedad de la entidad, como en calidad de alquiler.

- El *comitente vendedor* debe configurar y parametrizar la herramienta de gestión de incidentes con base en el esquema de soporte acordado.

- Funcionalidades de Gestión de Configuración CMDB como una solución tecnológica para el registro de todos los Ítems que componen la Base de datos de configuraciones CMDB en un motor de base de datos apropiado para los reportes aquí requeridos.

Como mínimo debe tener funcionalidades para:

- Administración de inventarios
- Interacción de cada CI de la CMDB con sus incidentes y requerimientos registrados en la herramienta de gestión de solicitudes.
- Generación de reportes estadísticos en línea de incidencia asociada a cada CI o de una categoría de CI, por sede, o total.
- Relacionamiento con otros CI, que dependan o contengan al ítem de configuración.
- Generación de reportes de hoja de vida, incidencia de cada CI, o de una categoría de CI, por sede, o total.

- El *comitente vendedor* debe garantizar la migración de datos en la nueva herramienta, desde la actual (Aranda), para que la entidad no pierda el histórico.

- El *comitente vendedor* debe garantizar el acceso concurrente para todos los miembros del equipo de mesa de servicio tales como coordinador, analistas, personas de soporte en sitio.

- El *comitente vendedor* debe garantizar el acceso a mínimo 25 usuarios concurrentes de la UBPD, con rol de especialista.

- El *comitente vendedor* debe desplegar los agentes para garantizar la Gestión de activos de TI y mantener los inventarios de hardware y software actualizados. Se debe garantizar el licenciamiento suficiente de acuerdo a la línea base entregada por el cliente teniendo en cuenta el crecimiento de la misma, para tener el inventario de todos los equipos, dispositivos y accesorios que estén al servicio de la entidad.

- El *comitente vendedor* debe desplegar los agentes de conexión y control remoto a los equipos de cómputo de los usuarios a fin de tener la capacidad de brindar soporte remoto

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ALCALDIA MUNICIPAL DE BOGOTÁ



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

dentro y fuera de la red de la UBPD. El agente o plugin debe solicitar autorización antes de cualquier conexión a un equipo de computo.

- La herramienta de gestión debe inter-relacionar todos los Servicios TIC de la Entidad
- Realizar la migración de la totalidad de la información o la que la UBPD decida, de la herramienta actual (Aranda) a la ofertada.

CANTIDAD

Se debe contar con al menos una proporción 3:1 para las licencias tipo especialista
Se debe contar con licencias nombradas para los agentes de mesa
Se debe tener disponibilidad para un aumento del (diez) 10% de las licencias para los especialistas de la OTIC.

CIUDAD O SEDE DE ENTREGA DEL SERVICIO

La herramienta se prestará en modalidad de servicio en la infraestructura propia del *comitente vendedor*, opcional con alojamiento en la infraestructura de la entidad.

SERVICIOS TRANSVERSALES

Toda la operación de los servicios TIC de la entidad.

CONSIDERACIONES ADICIONALES

La herramienta de Gestión de Servicios debe parametrizar como mínimo de los siguientes procesos:

- o Administración de incidentes – IM.
- o Administración de requerimientos – M.
- o Administración de problemas – PM.
- o Administración de cambios – CHG
- o Administración del conocimiento – KM.
- o Administración de configuración – SACM.
- o Administración de cumplimiento de solicitudes – RF.

El proponente debe incluir en la gestión de mesa de servicio los siguientes servicios:

Gestión de incidentes

Objetivo: Restaurar la operación normal del servicio de la manera más rápida posible, minimizando el impacto al negocio.

Definición: Se define como Incidente una interrupción no planeada a un servicio de TIC o una reducción de la calidad en la entrega del servicio.

Gestión de requerimientos

Objetivo: Asegurar que todas las peticiones de servicio solicitadas por los usuarios sean registradas, evaluadas, ejecutadas, documentadas y validadas con el usuario.

Definición: Este proceso es el encargado de atender, registrar y gestionar las solicitudes reportadas por un usuario que busca información, desea solicitar un cambio menor, o solicita acceso a algún servicio de TIC.

Gestión de problemas

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

Objetivo: Investiga la infraestructura informática y los registros disponibles de incidentes para identificar las causas raíz y los errores potenciales en la provisión de servicios para reducir el número de incidentes y su impacto negativo en las actividades del negocio.

Definición: Busca analizar los diferentes procesos y determinar en qué aspectos se debe reforzar los sistemas y estructuras informáticas para evitar futuros problemas.

Gestión de cambios

Objetivo: Responder a los requerimientos de cambios delegados (Instalaciones, Movimientos, Actualizaciones y Cambios) que la Entidad necesite, los cuales son catalogados como cambios preaprobados por la operación, esto para aplicar un proceso estándar de atención para estos cambios.

Definición: Es el responsable de supervisar y aprobar la introducción o modificación de los servicios prestados garantizando que todo el proceso ha sido convenientemente planificado, instalado, configurado, evaluado, probado y documentado.

Gestión de niveles de servicio

Objetivo: Gestionar de niveles de servicio y asegurar que todos los servicios sean entregados y medidos según lo acordado de manera consistente.

Definición: La gestión de niveles de servicio debe:

- a. Asegurar que los objetivos y ANS sean cumplidos.
- b. Monitorear y mejorar la satisfacción de los usuarios.
- c. Proveer y mejorar las relaciones y la comunicación con el usuario.

Entregar los reportes definidos y los que surjan por necesidades del negocio o por la gestión particular de la Entidad

Reportar sobre el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS)

Incorporar prácticas ITIL para la gestión de la mesa de servicio.

Administrar las garantías de los equipos en el Inventario de la Entidad.

Monitorear las solicitudes, incluye asesoramiento al usuario, control y supervisión durante el ciclo de vida de la solicitud. Durante el ciclo de vida de la solicitud, el Soporte de Nivel 1 debe estar preparado y capacitado para realizar escalamiento de los mismos en los casos que no pueda dar solución al incidente o solicitud realizada por el usuario. El proponente deberá presentar dentro del alcance de su oferta, la metodología de escalamiento que el personal de la mesa de servicio implementará.

Informes mensuales de la gestión realizada por la mesa de servicio para todos los casos registrados.

Informe mensual de cumplimiento de los ANS establecidos para la mesa de servicio.

El proponente deberá cumplir con los niveles de servicio, definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio para la de mesa de servicio y soporte en sitio.

El proveedor deberá garantizar las licencias suficientes para todos los roles de especialistas configurados que disponga la entidad.

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADÍSTICA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

El proveedor debe entregar ocho días calendario antes de iniciar la operación del servicio la hoja de vida del coordinador de Mesa de Servicio que cumpla con los siguientes requisitos:

Profesional Universitario en alguna de las siguientes ingenierías:

- Sistemas
- Telecomunicaciones
- Sistemas y computación
- Teleinformática
- Computación
- Eléctrica
- Electrónica
- y/o afines

Certificaciones:

- ITIL Foundations V4 o equivalentes (obligatoria)
- Scrum (opcional)

Experiencia: Cuatro (4) años de experiencia profesional específica adquirida desempeñando las siguientes actividades o funciones:

- Coordinador de Mesa de Servicios y/o
- Agente de mesa de servicio cuyas funciones involucren el soporte técnico en sistemas operativos Windows, MAC, redes y comunicaciones, impresoras, herramientas informáticas, PC y/o soporte al cliente.
- Gestión de mesa de servicio de TI manejando procesos alineados con la biblioteca de infraestructura ITIL
- Atención telefónica y Servicio al cliente en Mesa de Servicios de TIC, brindado soporte técnico remoto en hardware y software.
- Conocimiento y manejo de la herramienta de gestión ofrecida

Nota: Para la acreditación de experiencia de este perfil No se admitirán certificaciones con fechas de ejecución simultánea

Responsabilidades mínimas:

-Coordinar al equipo de mesa de servicio y soporte en sitio a nivel nacional para brindar un servicio de alta calidad a los usuarios de la entidad y específicamente a los usuarios de alta criticidad.

-Entregar reportes de avance sobre el desempeño de la mesa de servicio y soporte en sitio, así como también los reportes mensuales y las métricas del servicio consolidadas a nivel regional y/o nacional.

-Gestionar las solicitudes de servicio (independientemente de la fuente de solicitud. Correo electrónico, chat, teléfono y aplicación). Gestionar los tickets desde su creación hasta su resolución y cierre por parte del usuario, validando la satisfacción del mismo conforme a los tiempos definidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

-Seguimiento a la ejecución de las solicitudes de servicio con los agentes de mesa de servicio y soportes en sitio para asegurar que se cumpla con los niveles de servicio

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

INSTITUCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

acordados (v.gr.: instalaciones masivas de hardware y software, control y monitoreo de antivirus y antispam entre otras).

- Seguimiento a la solución de incidentes con los agentes de mesa de servicio y soporte en sitio para asegurar que se cumpla con los niveles de servicio acordados.
- Seguimiento a la gestión de problemas con los agentes de mesa de servicio y soporte en sitio para asegurar que las soluciones queden bien documentadas y que no se vuelvan a presentar los problemas velando por un servicio de mejor calidad en el día día de la operación.
- Seguimiento a la administración de cambios.
- Realizar reuniones periódicas con los agentes de mesa de servicio y soporte en sitio para evaluar la operación y proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de servicio.
- Coordinar con el gestor de inventarios, la actualización de inventarios en tiempo real tanto para software como hardware.
- Apoyar la gestión y la ejecución del plan de mantenimiento preventivo/correctivo del inventario de microinformática acordado con la entidad.
- Ejercer control estricto sobre el manejo del inventario de repuestos entregado por la entidad en coordinación con los coordinadores locales.
- Articular con las personas designadas por la entidad, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al equipo a su cargo.
- Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal a su cargo (permisos, reporte de horarios, incapacidades, entre otros).
- Gestionar los escalamientos identificados en la operación a la entidad y velar por la respuesta y solución oportuna de las necesidades presentadas.
- Proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de servicio y soporte en sitio.
- Revisar, consolidar a nivel regional y/o nacional la información generada durante la operación para entregar los reportes mensuales de gestión y otros periódicos acordados con la entidad.
- Otras actividades acordadas con la supervisión del servicio que estén relacionadas.

CANTIDAD	1
CIUDAD O SEDE DE ENTREGA DEL SERVICIO	Sede central de la UBPD

Tiempos de entrega y compensación

Según los horarios establecidos mediante la resolución que se encuentre vigente en materia de horarios laborales en la UBPD.

Si por necesidades del servicio la UBPD requiere de la prestación de servicios en horarios y días especiales, el comitente vendedor dispondrá de los recursos suficientes en el horario especial que sea solicitado por la Entidad sin que esto represente un costo adicional para la UBPD.

El Recurso Humano debe estar disponible en el horario regular en la Sede Central de la UBPD. Por necesidades específicas del servicio el recurso humano deberá estar disponible en el Sitio que sea requerido. sin que esto represente un costo adicional para la UBPD.

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

El proveedor debe entregar ocho días calendario antes de iniciar la operación del servicio la hoja de vida de los tres (3) analistas de Mesa de Servicio que cumplan con los siguientes requisitos:

Técnico, tecnólogo o mínimo sexto (6) semestre del pregrado en alguna de las siguientes ingenierías o tecnologías:

- Sistemas
- Electrónica
- Telecomunicaciones
- Computación
- - y/o afines

Certificación:

- ITIL Foundations V4 o equivalentes (obligatoria)

Experiencia:

-Dos (2) años de experiencia como agente de mesa de servicio por mínimo 24 meses cuyas funciones involucren:

- Atención telefónica y Servicio al cliente en Mesa de Servicios de TIC, brindando soporte técnico remoto en hardware y software, instalación, configuración y manejo de sistemas operativos Windows y MAC, manejo de herramientas ofimáticas como Microsoft Office, antivirus, conocimiento básico en redes.
- Conocimiento y manejo de la herramienta de gestión ofrecida

Nota: Para la acreditación de experiencia de este perfil No se admitirán certificaciones con fechas de ejecución simultánea

Atención de Consultas:

- Buscar la información en la base de datos de que disponga (intranet, bases de conocimientos)
- Orientar hasta resolver la consulta
- Escalar al coordinador de la mesa de servicio en el caso que el requerimiento no esté tipificado.

Atención de Incidentes:

- Identificar la situación y clasificar el tipo de incidente,
- Resolver el incidente en primer nivel guiando al usuario o tomando control remoto de la PC.
- Escalar el incidente a los agentes de soporte en sitio en caso de no poder resolverlo.
- Efectuar el seguimiento apropiado del ticket hasta su resolución
- Confirmar con el usuario la aceptación del cierre en caso de que el incidente haya sido solucionado.

Atención de Solicitudes de Servicio:

- Registrar la solicitud con su respectivo número de ticket
- Escalar el ticket al área adecuada con la información completa y formularios adjuntos en caso de que sean necesarios.
- Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario.
- Efectuar el seguimiento apropiado a cada solicitud hasta su resolución

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

- Notificar al usuario acerca del estado de sus solicitudes.

Soporte a través de línea telefónica fija:

El usuario es atendido por uno de los analistas quien brinda el soporte requerido y da solución al requerimiento o incidencia.

Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de primer nivel para servicios de TI.

CANTIDAD	3
CIUDAD O SEDE DE ENTREGA DEL SERVICIO	Sede central de la UBPD

Tiempos de entrega y compensación

Según los horarios establecidos mediante la resolución que se encuentre vigente en materia de horarios laborales en la UBPD.

Debe armonizar e integrar sus funciones y entregables con la gestión global para la entrega y presentación de información hacia a la entidad.

Clasificación de usuarios:

- Especializados: Directora General, asistente de la Dirección General, Secretaria General, asistente de la Secretaria General, Asesores de Dirección General
- Críticos: Jefes de Oficina, Secretarías de Jefes y Coordinadores.
- Normales: Funcionarios y Contratistas que no pertenezcan a los grupos anteriores.

Nota: La UBPD podrá realizar actualización sobre la Clasificación de Usuarios.

El proveedor debe entregar ocho días calendario antes de iniciar la operación del servicio las hojas de vida de los doce (12) agentes de Mesa de Servicio de soporte en sitio que cumplan con los siguientes requisitos:

Cumplir con los requisitos de Pregrado como se indican a continuación:

Técnico, tecnólogo o mínimo sexto (6) semestre del pregrado en alguna de las siguientes ingenierías o tecnologías:

- Sistemas
- Electrónica
- Eléctrica
- Telecomunicaciones
- Computación
- y/o afines

Certificaciones:

- ITIL Foundations V4 (opcional)

Experiencia:

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

-Tres (3) años de experiencia Profesional o tecnológica Específica adquirida desempeñando actividades o funciones de:

- Mantenimiento preventivo y correctivo en sitio
- Instalación, configuración y manejo de sistemas operativos Windows y MAC, manejo de herramientas ofimáticas como Microsoft Office, antivirus.
- Conocimientos básicos en redes
- Atención de Servicio al cliente en servicios TIC
- Conocimiento y manejo de la herramienta de gestión ofrecida.

Habilidades y Funciones:

-Manejo avanzado de las herramientas ofimáticas que defina la entidad (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos, etc.).

-Amplias capacidades análisis y comunicación

-Validar la categorización del incidente y reportar a la mesa de servicio en caso de ser necesario un cambio de categorización.

-Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas.

-Eliminar virus en las estaciones de trabajo.

-Actualizar permanentemente a la mesa de servicio, acerca del estatus de la resolución de los incidentes.

-Explicar la resolución de los incidentes a los usuarios, específicamente de incidentes sencillos, los cuales se pueden resolver directamente sin la intervención de la mesa de servicio.

-Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador.

-Instalar equipos de respaldo suministrados por la entidad reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones de hardware o software.

-Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos del coordinador.

-Recuperar la información de los equipos originales, a los equipos de reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva.

-Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática.

-Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software.

-Otras actividades asignadas por el coordinador y la Supervisión relacionadas con la atención de solicitudes y resolución de incidentes y problemas.

-Bajo ningún punto de vista, un agente de soporte en sitio puede interrumpir el trabajo de un usuario para ejecutar la solución de un problema, excepto que cuente con una aprobación explícita de la persona o personas afectadas.

CANTIDAD	12 (4 Sede central, 8 Regionales)
CIUDAD O SEDE DE ENTREGA DEL SERVICIO	Sede central, sedes territoriales y sedes satélites de la UBPD



Tiempos de entrega y compensación

Según los horarios establecidos mediante la resolución que se encuentre vigente en materia de horarios laborales en la UBPD.

Si por necesidades del servicio la UBPD requiere de la prestación de servicios en horarios y días especiales, el comitente vendedor dispondrá de los recursos suficientes en el horario especial que sea solicitado por la Entidad sin que esto represente un costo adicional para la UBPD.

CONSIDERACIONES ADICIONALES

El recurso humano para la Sede Central debe estar disponible de manera presencial en el horario regular de la Sede.

El recurso humano para las regiones atenderá los casos de manera presencial en la sede regional y remoto en las sedes territoriales, sin embargo, en situaciones en las que se requiera que el soporte sea en sitio (falla en el sistema operativo, falla en la conectividad de las sedes o equipos de cómputo, daño físico) el técnico de la regional deberá desplazarse hasta la sede territorial para atender estos casos. En promedio al año la entidad atiende en sitio un número aproximado de 8 casos por cada región, siendo este un número bajo respecto a la totalidad de casos atendidos por la mesa de servicios.

Los técnicos deben contar con:

- Kit de destornilladores cabeza fija y removible
- Tester de red
- Cable de consola
- Probador UTP
- USB
- Adaptador/Convertor SATA a USB

1.5. Soporte en sitio especialista

El proveedor debe entregar ocho días calendario antes de iniciar la operación del servicio la hoja de vida del agente especializado de Mesa de Servicio que cumpla con los siguientes requisitos:

Cumplir con los requisitos de Pregrado como se indican a continuación:

Técnico, tecnólogo o mínimo octavo (8) semestre del pregrado en alguna de las siguientes ingenierías y tecnologías:

- Sistemas
- Electrónica
- Eléctrica
- Telecomunicaciones
- Computación
- y/o afines

- Certificaciones ITIL Foundations V4 o equivalente. (obligatoria)

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADÍSTICA
ADMINISTRACION DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

- Certificación en servicio al cliente (Opcional)
- Certificación de Microsoft Office (Opcional)

Experiencia:

-Cuatro (4) años de experiencia Profesional Específica adquirida desempeñando actividades o funciones de:

- Atención telefónica y Servicio al cliente en Mesa de Servicios de TIC, brindado soporte técnico remoto en hardware y software.
- Manejo de usuarios VIP
- Experiencia en instalación, configuración y manejo de sistemas operativos Windows y MAC, manejo de herramientas ofimáticas como Microsoft Office, antivirus, conocimiento básico en redes.
- Mantenimiento preventivo y correctivo en sitio
- Instalación, configuración y manejo de sistemas operativos Windows y MAC, manejo de herramientas ofimáticas como Microsoft Office, antivirus.
- Conocimientos básicos en redes. Atención de Servicio al cliente en servicios TIC
- Conocimiento y manejo de la herramienta de gestión ofrecida.

Habilidades y funciones:

-Manejo avanzado de las herramientas ofimáticas que defina la entidad (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos, etc.).

-Amplias capacidades análisis y comunicación

-Atención prioritaria a los usuarios Especializados.

-Validar la categorización del incidente y reportar a la mesa de servicio en caso de ser necesario un cambio de categorización.

-Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas.

-Eliminar virus en las estaciones de trabajo

-Actualizar permanentemente a la mesa de servicio, acerca del estatus de la resolución de los incidentes.

-Explicar la resolución de los incidentes a los usuarios, específicamente de incidentes sencillos, los cuales se pueden resolver directamente sin la intervención de la mesa de servicio.

-Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador.

-Instalar equipos de respaldo suministrados por la entidad reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones de hardware o software.

-Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos del coordinador.

-Recuperar la información de los equipos originales, a los equipos de reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva.

-Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática.

-Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática.

-Otras actividades asignadas por el coordinador y la Supervisa en relación con la atención de solicitudes y resolución de incidentes y problemas.

-Bajo ningún punto de vista, un agente de soporte en sitio puede interrumpir el trabajo de un usuario para ejecutar la solución.

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO
CORPORACIÓN
DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

CANTIDAD	1
CIUDAD O SEDE DE ENTREGA DEL SERVICIO	Sede central de la UBPD

Tiempos de entrega y compensación

"Sede central: Según los horarios establecidos mediante la resolución que se encuentre vigente en materia de horarios laborales en la UBPD.

Sedes territoriales y satélites: Según los horarios establecidos mediante la resolución que se encuentre vigente en materia de horarios laborales en la UBPD.

Nota: Si por necesidades del servicio la UBPD requiere de la prestación del servicios en horarios y días especiales el comitente vendedor dispondrá de los recursos suficientes en horario especial que sea solicitado por la Entidad."

Consideraciones Adicionales

"Los equipos requeridos para el desarrollo de trabajo y comunicación de los integrantes de la mesa de servicio y demás recursos relacionados en este proceso deberán ser suministrados por el proveedor.

El proveedor suministrará al personal Chaleco con distintivo institucional.

Los técnicos deben contar con Kit de destornilladores cabeza fija y removible:

Tester de red
Cable de consola
Probador UTP
USB
Adaptador/Convertor SATA a USB"

El presente anexo describe los perfiles del Equipo Mínimo de Trabajo técnico y profesional requerido para el funcionamiento, administración, gestión y mejora continua de los servicios Integrados TIC objeto del servicio.

1.7. Gestión Global servicios

Dentro del gestor global se deben proveer 4 perfiles:

- Líder del NOC
- Seguridad Informática
- NOC Networking
- Gestor Global

El proveedor debe entregar ocho días calendario antes de iniciar la operación del servicio las hojas de vida de los 4 perfiles de la gestión global que cumpla con los siguientes requisitos:

Estos 4 perfiles tienen los mismos requisitos de Pregrado, el cual será el siguiente:

Pregrado: Profesional Universitario en alguna de las siguientes ingenierías:

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADÍSTICA DE EMPRESAS REGISTRADAS EN COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

- Sistemas
- Electrónica
- Telecomunicaciones
- Sistemas y computación
- y/o Ingenierías afines

Experiencia mínima: de 2 años en cargos relacionados y conocimientos en herramientas NOC y manejo de BACKUPS, desarrollando como mínimo algunas de las siguientes funciones:

- Administración centros de cómputo
- Operación de Monitoreo de Infraestructura 7X24 y demás equipos que se encuentren monitoreados
- Monitorear los servicios que presta la entidad, verificando su adecuado funcionamiento, realizando pruebas cuando es necesario, para actuar de manera preventiva y evitar errores en el proceso, seguimiento a los servidores, aplicaciones de alertas y logs.
- Gestionar tickets, incidencias y requerimientos de los clientes internos y externos de acuerdo a la criticidad o prioridad de cada caso, escalándolos cuando su solución dependa de otras áreas y realizando el seguimiento de los mismos, para darles cierre.
- administración de Infraestructura, servidores físicos y virtuales con experiencia VMWARE, Servidores LINUX, Windows, Hyperconvergencia.
- Conocimientos de Ipv6

El comitente vendedor debe prestar la integración de servicios a través de la orquestación de procesos, que generen como resultado la continuidad y la eficiente prestación de servicios TIC dentro del alcance del servicio de la siguiente manera:

- Definir el acuerdo marco de servicio, estableciendo lineamientos de cumplimiento en torno a la administración y gestión global de los proveedores de servicios TIC.
- Realizar gestión y seguimiento hasta la obtención de la solución del problema con proveedores que tengan relación con los servicios provistos en la Infraestructura definida en la plataforma de soluciones tecnológicas, en representación de los intereses y necesidades de la UBPD.
- Coordinar, integrar e informar oportunamente el seguimiento y la solución de los requerimientos de servicio escalados a terceros.
- Coordinar integración de servicios a través de la orquestación de procesos, que generen como resultado la continuidad y la eficiente prestación de servicios TIC dentro del alcance del servicio.
- Gestionar la interoperabilidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, en pro de compartir datos y posibilitar el intercambio de información de forma eficiente y oportuna entre todos los componentes relacionados con los servicios TIC dentro del alcance del servicio.

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

- Identificar e informar oportunamente a la UBPD sobre aquellos cambios de los proveedores y sus servicios proporcionados.
- Realizar la gestión de contactos con los diferentes proveedores para garantizar la orquestación y normal prestación de los servicios y documentar los diferentes entregables de servicios, software o hardware.
- Trabajar coordinadamente con los demás Recursos Humanos del proyecto para garantizar el debido uso y contacto con los proveedores.
- Controlar de manera eficiente el aprovisionamiento y administración de los recursos tecnológicos asociados a la operación TIC dentro del alcance del servicio.
- Responder por el funcionamiento, disponibilidad, estabilidad y seguridad de la infraestructura de TI incluida en el servicio.
- Realizar los ajustes de forma proactiva y oportuna en la prestación de servicios a que haya lugar para cumplir los acuerdos de niveles de servicio.
- Participar en las reuniones a que sea citado por parte de la entidad para tratar temas contenidos en el alcance del servicio.

CANTIDAD	4
CIUDAD O SEDE DE ENTREGA DEL SERVICIO	Bogotá

Documentos y/o Entregables asociados

1. Inventario de proveedores disponible al inicio del servicio
2. Documentación de los contratos con los proveedores disponible al inicio del servicio.
3. Informe consolidado mensual prestación de servicios.
4. Documentación de procedimientos, formatos

1.8. Seguimiento Licencias y Suscripciones

El proveedor debe entregar ocho días calendario antes de iniciar la operación del servicio la hoja de vida del gestor de inventarios de Mesa de Servicio que cumpla con los siguientes requisitos:

Cumplir con los requisitos de Pregrado como se indican a continuación:

Tecnólogo ó Profesional en alguna de las siguientes ingenierías ó tecnologías o mínimo sexto (6) semestre del pregrado:

Sistemas
Electrónica
Eléctrica

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ASOCIACIÓN DE
INSTITUCIONES FINANCIERAS
DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

Telecomunicaciones
Computación
ingenierías afines

Experiencia mínima: dos (2) años ejecutando procesos de logística y manejo de inventarios, administración, seguimiento y actualización de gestión de todos los elementos TIC, administración de licenciamiento, manejo de plataformas de inventario tales o similares a Aranda Software AMM, CMDDB, METRIX, sistemas operativos Windows y Mac OS, software de ofimática, redes y telecomunicaciones, manejo de herramientas de gestión de mesa de servicios tecnológicos, administración de activos, instalaciones desatendidas, soporte de hardware y software en equipos de cómputo.

-Realizar Gestión y Seguimiento de la renovación de licenciamiento y suscripciones a nombre de la UBPD de acuerdo a requerimientos específicos sobre productos de software detallado en el documento Anexo Técnico. Línea base de Servicios hoja Renovación Software.

- Apoyar la Mesa de Servicio en garantizar que en los equipos de cómputo de la UBPD se encuentre instalado exclusivamente software autorizado por la entidad. -

- Realizar Gestión y Seguimiento de la renovación de licenciamiento y suscripciones a nombre de la UBPD de acuerdo con requerimientos específicos sobre productos de software detallado en el documento Anexo Técnico. Línea base de Servicios hoja Renovación Software

- Apoyar la Mesa de Servicio en garantizar que en los equipos de cómputo de la UBPD se encuentre instalado exclusivamente software autorizado por la entidad.

-Garantizar que el software autorizado instalado en los equipos de los usuarios se mantenga actualizado con las últimas versiones, parches y actualizaciones entregadas y publicadas por los proveedores y/o fabricantes previa autorización de la UBPD.

- Realizar la gestión y acompañamiento con la mesa de servicio para la descarga e instalación de todo software nuevo que sea adquirido por la entidad, previa autorización de la oficina TIC

- Cumplir con los procesos y procedimientos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad específicamente con los controles y comité de cambios cuando se deba realizar instalaciones, actualizaciones o desinstalaciones masivas de licenciamiento de herramientas de software.

- Asesorar y orientar a los usuarios en el respaldo y backup de la información generada por las aplicaciones de software cuando se deban realizar desinstalaciones de software en los equipos.

-Realizar diagnósticos mensuales con el fin de identificar software instalados en las máquinas de los usuarios que no estén autorizados por la oficina TIC.

- Realizar el levantamiento e identificación de todas las herramientas de software instaladas en los equipos de cómputo de la UBPD que sean catalogadas como Free, De pruebas, y de propiedad del usuario.

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADÍSTICA DE EMPRESAS REGISTRADAS EN COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

-Asesorar a la oficina Tic indicando cuáles herramientas de software podrían reemplazar a las herramientas de software de licencia free identificadas previamente, con el objeto de que la oficina TIC evalúe la pertinencia y la posibilidad de adquirirlas.

-Apoyar a la oficina TIC en la identificación de los problemas de desempeño de los equipos de cómputo (Hardware y sistema operativo) ocasionados por la utilización de software especializados que consuman bastantes recursos de cómputo. En este caso, deberá enviar una propuesta de cuál sería el equipo de cómputo que permita trabajar de una manera óptima las herramientas de software que utiliza el usuario

CANTIDAD	1
CIUDAD O SEDE DE ENTREGA DEL SERVICIO	Bogotá

Documentos y/o Entregables asociados

1. Inventario de proveedores disponible al inicio del servicio
2. Documentación de los contratos con los proveedores disponible al inicio del servicio.
3. Informe consolidado mensual prestación de servicios.
4. Documentación de procedimientos, formatos

1.9. Seguimiento suministros

El proveedor debe entregar ocho días calendario antes de iniciar la operación del servicio la hoja de vida de los dos (2) gestores de suministros de Mesa de Servicio que cumpla con los siguientes requisitos:

Cumplir con los requisitos de Pregrado como se indican a continuación:

Pregado: Profesional Universitario en alguna de las siguientes ingenierías o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información SNIES del Ministerio de Educación Nacional:

- Sistemas
- Electrica
- Electronica
- Telecomunicaciones
- Sistemas y computación
- Teleinformatica
- Industrial
- Administrador de empresas
y/o ingenierías afines

Experiencia: Dos (2) años ejecutando procesos de calidad monitoreo y documentación de servicios TIC y en caracterización, documentación, implementación y evaluación de servicios TIC a la luz de ITIL V4.

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

Nota: Para la acreditación de experiencia de este perfil No se admitirán certificaciones con fechas de ejecución simultánea

- Garantizar la correcta y oportuna atención para proveer los suministros solicitados de parte de la entidad y usuarios.
- Identificar e informar oportunamente a la UBPD sobre aquellas situaciones que generen la adquisición de suministros de forma preventiva para cumplir a satisfacción de las necesidades de la entidad.
- Realizar la gestión de adquisición de suministros tecnológicos cuando corresponda, previa autorización de la UBPD.
- Realizar y entregar informes mensuales o de forma inmediata si la situación así lo amerita, del manejo de los suministros de la entidad.
- Crear o mantener actualizado según corresponda el documento de suministros de los cuales se provee a la entidad.
- Trabajar coordinadamente con las servidoras y servidores de la UBPD para garantizar la debida utilización de los suministros necesarios para mantener la disponibilidad de los servicios.

CANTIDAD	2
CIUDAD O SEDE DE ENTREGA DEL SERVICIO	Bogotá

Documentos y/o Entregables asociados

1. Inventario de proveedores disponible al inicio del servicio
2. Documentación de los contratos con los proveedores disponible al inicio del servicio.
3. Informe consolidado mensual prestación de servicios.
- 4.Documentación de procedimientos, formatos

1.10. Documentación

El proveedor debe entregar ocho días calendario antes de iniciar la operación del servicio la hoja de vida de dos (2) gestores de usuarios de Mesa de Servicio que cumpla con los siguientes requisitos

Cumplir con los requisitos de Pregrado como se indican a continuación:

Pregrado: Técnico o Tecnólogo en alguna de las siguientes ingenierías ó tecnologías o mínimo sexto (6) semestre del pregrado:

- Sistemas
- Electrónica
- Telecomunicaciones
- Computación
- y/o ingenierías afines

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

Experiencia: Dos (2) años como agente de mesa de servicio cuyas funciones involucren:

- Atención telefónica y Servicio al cliente en Mesa de Servicios de TIC, gestión de usuarios, brindado soporte técnico remoto en hardware y software, instalación, configuración y manejo de sistemas operativos Windows y MAC, manejo de herramientas ofimáticas como Microsoft Office, antivirus, conocimiento básico en redes.
- Conocimiento y manejo de la herramienta de gestión ofrecida

Nota: Para la acreditación de experiencia de este perfil No se admitirán certificaciones con fechas de ejecución simultánea

Presentar dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, un informe aprobado por la supervisión del servicio con sus respectivos soportes que contenga, como mínimo, lo siguientes puntos:

- Informes de gestión de servicios.
- Informe de uso (desempeño y capacidad) de los servicios.
- Trazabilidad de la operación en cada uno de los servicios incluyendo el histórico de los últimos seis meses.
- Informe Acuerdo de Niveles de Servicio. (ANS)
- Informe actualizado de los recursos humanos asignados al proyecto.
- Informe de Gestión de riesgos del proyecto.
- Informe de estadísticas de los casos a cargo.
- Cronograma de programación de mantenimientos preventivos de la Infraestructura de TI a administrar, según periodicidad establecida.
- Seguimiento al Cronograma de actividades especiales y presentación de soportes establecidos para la prestación de servicios (p.e informe de obsolescencia, informes de hacking ético etc)
- Informe consolidado de los resultados de los mantenimientos preventivos según cronograma.
- Informe de los mantenimientos correctivos a todo costo realizados mensualmente. Todo costo incluye el costo de repuestos (originales o autorizados por el fabricante), mano de obra, recursos logísticos, herramientas y demás costos en que se incurra en el mantenimiento para los equipos en modalidad de servicio.
- Eventos, incidentes y vulnerabilidades de seguridad a nivel de todos los servicios TIC.
- Reportes sobre el tráfico eliminado por razones de malware presente en la red.
- Documentación detallada en los Anexos Técnicos de cada uno de los servicios dentro del alcance del servicio.

Nota: El no entregar el informe a satisfacción por la supervisión en el tiempo señalado (5 primeros días hábiles de cada mes) por parte del gerente del Proyecto implica penalizaciones en la facturación del periodo a reportar, los detalles correspondientes a la(s) penalización(es) a aplicar se relaciona en el punto 4. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO del presente documento

Mantener actualizada la documentación de configuración que sea útil para poder realizar todos los procedimientos de gestión, operación y afinamiento de servicios originados y asociados a los servicios Integrados TIC dentro del alcance del servicio. Esta información

**FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)**

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO DE SERVICIOS DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

será propiedad de la UBPD y no podrá ser divulgada con terceros sin autorización de la UBPD.

Controlar y dar seguimiento a la documentación realizada en cada uno de los Servicios dentro del alcance del servicio

CANTIDAD	2
CIUDAD O SEDE DE ENTREGA DEL SERVICIO	Bogotá

Documentos y/o Entregables asociados

1. Inventario de proveedores disponible al inicio del servicio
2. Documentación de los contratos con los proveedores disponible al inicio del servicio.
3. Informe consolidado mensual prestación de servicios.
4. Documentación de procedimientos, formatos

CONSIDERACIONES ADICIONALES

- Los equipos requeridos para el desarrollo de trabajo y comunicación de los integrantes de la mesa de servicio y demás recursos relacionados en este proceso deberán ser suministrados por el proveedor.
- El proveedor suministrará al personal con Chaleco con distintivo institucional.

TRANSICIÓN DEL SERVICIO

Fase 1: Preparación y Planificación

1.1 Definición del Alcance del Proyecto

Actividad: Reunión inicial con stakeholders para definir objetivos y alcance.

Hito: Documento de alcance aprobado con definición de flujo de procesos y catálogo de servicios a prestar.

1.2 Análisis de la Situación Actual

Actividad: Evaluación de la mesa de servicios actual, incluyendo procesos, herramientas y personal.

Hito: Informe de análisis de la situación actual.

1.3 Definición de Requisitos

Actividad: Identificación y documentación de requisitos para la nueva mesa de servicios.

Hito: Documento de requisitos aprobado.

1.4 Planificación del Proyecto

Actividad: Elaboración del plan de proyecto, cronograma, y asignación de recursos.

Hito: Plan de proyecto aprobado.

Fase 2: Diseño y Preparación

2.1 Diseño de la Nueva Mesa de Servicios

Actividad: Creación del diseño detallado de la nueva mesa de servicios, incluyendo procesos, herramienta tecnología de soporte y estructura organizativa.
Hito: Diseño aprobado.

2.2 Selección y Configuración de Herramientas

Actividad: Selección de herramientas y tecnologías necesarias y configuración de las mismas.
Hito: Herramientas configuradas y listas para pruebas.

2.3 Capacitación del Personal

Actividad: Entrenamiento para el personal en los nuevos procesos y herramientas.
Hito: Personal capacitado.

2.4 Pruebas Piloto

Actividad: Ejecución de pruebas piloto para validar el funcionamiento de la nueva mesa de servicios.
Hito: Pruebas piloto completadas y ajustadas.

Fase 3: Implementación

3.1 Implementación Gradual

Actividad: Despliegue gradual de la nueva mesa de servicios a nivel nacional, comenzando con un piloto en regiones específicas.
Hito: Implementación en regiones piloto exitosa.

3.2 Implementación Completa

Actividad: Despliegue total a nivel nacional de la nueva mesa de servicios, herramienta tecnológica tipo helpdesk, inicio prestación del catalogo de servicios.
Hito: Implementación completa.

3.3 Monitoreo y Ajustes

Actividad: Monitoreo del desempeño y ajuste de procesos según sea necesario.
Hito: Desempeño estabilizado.

Fase 4: Evaluación y Cierre

4.1 Evaluación del Proyecto

Actividad: Evaluación final del proyecto, recopilación de feedback y documentación de lecciones aprendidas.

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS. (Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)	CODIGO: CNE-PNG-FT-26
	VIGENCIA DESDE: 02/07/2021
	VERSIÓN: 2

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
 SECRETARÍA DE ECONOMÍA



**BOLSA
 MERCANTIL
 DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
 Edificio Teleport Business Park
 PBX: 629 2529
 Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

	<p>Hito: Informe de evaluación final.</p> <p>4.2 Cierre del Proyecto</p> <p>Actividad: Finalización administrativa y cierre formal del proyecto. Hito: Cierre oficial del proyecto.</p> <p>Cronograma de Hitos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de alcance aprobado. 2. Informe de análisis de la situación actual. 3. Documento de requisitos aprobado. 4. Plan de proyecto aprobado. 5. Diseño aprobado. 6. Herramientas configuradas y listas para pruebas. 7. Personal capacitado. 8. Pruebas piloto completadas y ajustadas. 9. Implementación en regiones piloto exitosa. 10. Implementación completa. 11. Desempeño estabilizado. 12. Informe final.
Empaque y rotulado (Aplica para productos)	<i>No Aplica</i>
Presentación (Aplica para productos)	<i>No Aplica</i>