

Índice



[Condiciones transversales](#)

Contiene las condiciones transversales del servicio y zonas de operación

[Servicios del Lote Mesa de Ayuda](#)

[Perfiles](#)

Perfiles del personal que presta los servicios

[ANS](#)

Acuerdo de nivel de servicio y descuentos

Condiciones transversales

Idioma	El Proveedor debe prestar los Servicios BPO en castellano.													
Inicio de la operación	<p>Las partes deben suscribir un acta de inicio y un cronograma de trabajo para la implementación e inicio de la operación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra. Para la suscripción del acta de inicio, el Proveedor debe indicar a la Entidad Compradora el formato en el cual debe entregar su información para que el Proveedor preste los Servicios BPO, este formato debe entregarse durante el primer día de colocación de la Orden de Compra, si no se da en este tiempo la entidad podrá entregar sus requerimientos como lo estime pertinente. El acta de inicio la debe elaborar el Proveedor, la Entidad Compradora la debe revisar, hacer las modificaciones del caso, y firmar de común acuerdo.</p> <p>En cualquier caso, se recomienda que la Entidad Compradora genere un evento de información previo al evento de cotización, para que los operadores de mesa de ayuda entiendan el dimensionamiento de la operación requerida por la Entidad. Básicamente, se entregará la información de cobertura geográfica, cantidad de usuarios, tickets y equipos de microinformática a soportar por cada ciudad o sitio geográfico, inventario de repuestos para el mantenimiento correctivo, equipos en garantía y en general toda la información para que la cotización quede bien dimensionada para cubrir los niveles de servicio.</p> <p>La Entidad Compradora también debe entregar al Proveedor (i) La definición de los KPIs o indicadores de gestión dentro del sistema de calidad que deben aclarar entre el responsable de calidad del nuevo proveedor y la Entidad Compradora y (ii) El manual de calidad para la prestación del servicio. El manual debe incluir los parámetros del servicio y las definiciones de errores críticos de usuario y de negocio, este manual podrá ajustarse las veces que sea necesario durante la ejecución de la orden de compra, ya sea por parte de la Entidad Compradora o a solicitud y bajo causa justificada por parte del Proveedor.</p> <p>El tiempo transcurrido entre la colocación de la Orden de Compra y el inicio de la operación de los Servicios BPO son los definidos en los tiempos de aprovisionamiento.</p> <p>El Proveedor al inicio de la operación, debe entregar a la Entidad Compradora un listado del personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral.</p> <p>La Entidad Compradora puede autorizar al Proveedor el inicio de la operación con una cantidad de Agentes menor a la mínima exigida, en cuyo caso el Proveedor deberá disponer los recursos tecnológicos necesarios para iniciar la operación.</p>													
Tiempos de aprovisionamiento	<p>Los Servicios BPO que involucren recurso humano deben ser aprovisionados de acuerdo a los tiempos establecidos a continuación (Tabla 1):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de perfil</th><th>De 1 a 50 Agentes</th><th>Más de 50 Agentes</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfil técnico</td><td>12 días hábiles</td><td>30 días hábiles</td></tr> <tr> <td>Perfil profesional</td><td>15 días hábiles</td><td>40 días hábiles</td></tr> <tr> <td>Perfil especializado</td><td>20 días hábiles</td><td>55 días hábiles</td></tr> </tbody> </table> <p>Tabla 1: Tiempos de aprovisionamiento para personal</p> <p>El tiempo de aprovisionamiento para nuevos agentes de Mesa de Ayuda después de que la operación haya iniciado es de seis (6) días hábiles.</p> <p>El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios que no involucren recurso humano deben estar disponibles para la operación de la Entidad Compradora de acuerdo a los siguientes tiempos*:</p> <p>Zona 1: 15 días calendario</p>		Tipo de perfil	De 1 a 50 Agentes	Más de 50 Agentes	Perfil técnico	12 días hábiles	30 días hábiles	Perfil profesional	15 días hábiles	40 días hábiles	Perfil especializado	20 días hábiles	55 días hábiles
Tipo de perfil	De 1 a 50 Agentes	Más de 50 Agentes												
Perfil técnico	12 días hábiles	30 días hábiles												
Perfil profesional	15 días hábiles	40 días hábiles												
Perfil especializado	20 días hábiles	55 días hábiles												

	<p>Zona 2: 35 días calendario</p> <p>Zona 3: 40 días calendario</p> <p>El Proveedor puede iniciar la operación con el mecanismo o solución provisional que permita prestar el servicio sin ningún costo para la Entidad mientras contrata el IT-BPO-MA-7 Enlace dedicado entre puntos requerido por la Entidad, pero en ningún caso este mecanismo podrá superar los dos (2) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra.</p> <p>(*) Para aquellos servicios que impliquen traslados, configuración y en general que puedan tener un tiempo mayor al definido, la entidad compradora podrá realizar la excepción correspondiente y dejarlo plasmado en el cronograma/plan de trabajo que se apruebe con el operador seleccionado.</p>
Periodos de estabilización del servicio	<p>Durante los dos (2) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor y la Entidad Compradora pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de estabilización. del servicio. Las partes verifican que los Servicios BPO solicitados en la Orden de Compra cumplen con la demanda de la Entidad Estatal.</p> <p>Durante este periodo .la Entidad Compradora no puede hacer descuentos por los indicadores establecidos en el ANS si esta situación se debe a un mal dimensionamiento por parte de la Entidad Compradora. En caso de que el Proveedor no cumpla con los ANS establecidos por (i) fallas en sus herramientas, o (ii) retraso en el aprovisionamiento de los servicios, la Entidad Compradora puede aplicar el descuento correspondiente.</p> <p>Una vez finalizados los dos meses de estabilización del servicio, el Proveedor debe entregar a la Entidad Compradora un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique (i) cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación y (ii) qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores.</p> <p>La Entidad Compradora puede modificar la Orden de Compra para hacer los ajustes descritos por el Proveedor.</p> <p>Si la Entidad Compradora no puede hacer los ajustes descritos por el Proveedor, los nuevos umbrales serán los definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.</p> <p>Si la Entidad Compradora no hace los ajustes recomendados por el Proveedor, y no acepta los umbrales definidos según el reporte del periodo de estabilización, no podrá hacer ningún descuento descrito en el ANS para los indicadores afectados.</p> <p>El periodo de estabilización puede repetirse para las adiciones de nuevos servicios a la Orden de Compra. Este periodo de estabilización solamente aplica a estos nuevos servicios.</p>
Monitoreo en la Mesa de Ayuda	<p>El Proveedor debe disponer de un puesto de trabajo independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de la Entidad Compradora ejerzan la supervisión del contrato y la operación en tiempo real si la Entidad Compradora así lo requiere y en la sede que lo solicite.</p> <p>El Proveedor debe suministrar una pantalla LCD o LED de mínimo 37" necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicadas en la zona de operación que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente.</p>
Diademas	<p>El Proveedor debe proporcionar a los Agentes diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo monoaural, micrófono con reducción de ruido anti-ruido, control volumen, silencio</p>
Grabación y almacenamiento de transacciones	<p>El Proveedor debe realizar la grabación del 100% del total de las llamadas, mantener la grabación por mínimo seis (6) meses, entregar las grabaciones en CD/DVD o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad Compradora para verificación de la llamada. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada.</p>
Copias de seguridad	<p>El Proveedor debe realizar una copia de seguridad semanal de los registros de llamadas entrantes.</p> <p>Disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.</p>
Integración con recursos de	<p>Si la Entidad Compradora proporciona la línea telefónica, el Proveedor debe contar con un mínimo de canales de llamadas de voz para atender todas las llamadas de la Entidad Compradora, permitiendo el flujo adecuado de llamadas.</p>

la Entidad Compradora	Si la Entidad Compradora cuenta con software de ITSM, puede solicitar que el Proveedor utilice dicha herramienta para prestar el servicio. En este caso, la Entidad Compradora no podrá hacer descuento por los ANS que dependen de dicho software.
Agentes de reserva	Contar con un esquema de Agente de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones). En todo caso, el Proveedor debe garantizar que el Servicio BPO operará con la cantidad de agentes y el tipo de perfiles adquiridos por la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra.
Rotación de agentes	<p>La Entidad podrá solicitar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad debe solicitar al Proveedor el cambio de Agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente.</p> <p>La Entidad también podrá solicitar la rotación de los Agentes con base en la información resultante de la aplicación del estudio de seguridad.</p> <p>El proveedor cuenta con seis (6) días hábiles para reemplazar los Agentes, que deberán cumplir las condiciones iniciales de la orden de compra.</p>
Evaluación del rendimiento	<p>El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación.</p> <p>Entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas.</p>
Capacitación de los agentes de Mesa de Ayuda	El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica. La capacitación no solamente se limita a formación ITIL sino también a la calidad con que los agentes deben brindar el servicio a los usuarios de la entidad compradora. con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor.
Sistema de gestión de aprendizaje	Contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad Compradora pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores
Licenciamiento	El Proponente debe adquirir licencias del software para cada puesto de trabajo una vez le sea adjudicada cada orden de compra.
Seguridad de la infraestructura	<p>El Proveedor es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe Garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS).</p> <p>El Proveedor es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de la Entidad Compradora pueda ser recuperada al estado de 12 horas antes.</p>
Continuidad del Negocio	Entregar a la Entidad Compradora el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra para la prestación de los servicios de Mesa de Ayuda. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los servicios de Mesa de Ayuda.
Plan de continuidad del negocio	El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la fase de transición del proyecto de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y debe mantenerse actualizado por el proveedor durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten. La Entidad Compradora puede solicitar una prueba de los resultados del último plan de continuidad o DRP ejecutado.
Gestión de inventario	<ul style="list-style-type: none"> i Registrar y facilitar la administración del parque de microinformática ii Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre). iii Hacer el inventario en línea de HW y SW de las estaciones de trabajo iv Obtener métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado v Gestionar el consumo energético de las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo
Horario de atención a la Entidad Compradora	El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO.
Herramienta de gestión de solicitudes	<p>El esquema de atención al cliente debe contar con un sistema de grabación de llamadas y un sistema de seguimiento de los incidentes y las PQRS efectuadas a los Proveedores por parte de las Entidades Compradoras.</p> <p>El Proveedor debe gestionar todas las solicitudes a través de una herramienta de</p>

	generación de tickets, escalamiento de incidentes y trazabilidad a las solicitudes efectuadas por la Entidad Compradora.
Canales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Telefónico: El proveedor debe suministrar las líneas telefónicas 018000 y local directa soportadas bajo un PBX, y una vez finalizado la orden de compra debe cederlas a la entidad compradora, a menos que esta decida no aceptarlas. <p>Si la Entidad Compradora dispone de una extensión telefónica local o una línea 1-8000, el proveedor deberá en conjunto con la entidad compradora coordinar la implementación para que el servicio quede habilitado de acuerdo a niveles de servicio exigidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web: La herramienta de gestión de tickets del proveedor debe permitir la creación de casos a través de una página web. • Correo electrónico: El Proveedor debe disponer de un correo electrónico de atención en su propio dominio.
Horarios de prestación del servicio (a menos que la ficha técnica indique uno diferente)	<p>Jornada Ordinaria: Días hábiles con la duración máxima correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe definir el horario de la jornada ordinaria del Agente en la solicitud de cotización.</p> <p>Hora extra diurna: Hora extra diurna laborada por el Agente según la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe autorizar la hora extra diurna a laborar.</p> <p>Hora extra nocturna: Hora extra nocturna laborada por el Agente según la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe autorizar la hora extra nocturna a laborar.</p> <p>Hora extra dominical y festivo: Hora extra dominical y festivo laborada por el Agente según la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe autorizar la hora extra dominical y festivo a laborar.</p> <p>Jornada 7x24: Servicio prestado por el Proveedor con Agentes que laboran siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día. El Proveedor podrá repartir o distribuir de manera variable durante la semana el horario de los Agentes sin exceder en ningún caso la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente. Cada jornada 7x24 debe contemplar mínimo 3 Agentes por día y 5 Agentes para la semana.</p> <p>Nota: El horario de la jornada ordinaria y horas extras, están sujetos a cambios según la normatividad legal</p>
Entrenamiento de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de Mesa de Ayuda, el cual consiste básicamente en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria.
Verificación de modalidad, habilidades y conocimientos	La Entidad Compradora podrá durante la ejecución de la orden de compra, verificar el cumplimiento del perfil del Agente, así como de las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de las funciones.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio en un 25%, según los inicialmente contratados en la orden de compra, por una duración total del crecimiento entre mínimo 15 y máximo 30 días calendario en las condiciones iniciales de la orden de compra adjudicada.
Reportes	<p>La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de los siguientes reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión de tickets de servicio clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS • Informe con los indicadores de crecimiento de la Base de Conocimiento del software de la Mesa de Servicio actualizada, donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados. • Informes de Inventario de Hardware y Software. • Encuesta de satisfacción diligenciadas mínimo en 70%, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora. • Bitácora de cambio de repuestos y equipos con las actas de entrega firmadas a satisfacción de la entidad. • Entregar el plan de mejoramiento continuo basado en los resultados de los indicadores

	<p>y evaluar periódicamente las acciones correctivas orientadas a la calidad del servicio según lo propone ITIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe con novedades del servicio • Hoja de Vida de los equipos de cómputo actualizadas <p>Se aclara que durante el inicio y transcurso de la operación la Entidad Compradora puede solicitar otros reportes no contemplados en la relación anterior producto de las necesidades y requerimientos que la misma operación demande.</p> <p>El Proveedor debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la mesa de ayuda, incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de los mismos.</p> <p>El Proveedor debe poner a disposición de la Entidad Compradora herramientas para realizar monitoreo, seguimiento y parametrización que permitan visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente; (vii) permita parametrizar los indicadores por los diferentes canales de atención a monitorear en línea; y (viii) visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación.</p> <p>El Proveedor debe disponer de mínimo un (1) usuario para operaciones de hasta 50 Agentes y dos (2) usuarios para operaciones mayores a 50 Agentes, para la gestión de la Entidad Compradora de modo que esta pueda llevar a cabo el monitoreo, seguimiento y control de la operación.</p> <p>Todos los reportes que involucren la selección aleatoria de transacciones deben ir acompañados de la descripción de la metodología utilizada para hacer la selección. La Entidad Compradora podrá solicitar un cambio en esta metodología, siempre y cuando se mantenga la completa aleatoriedad de la muestra.</p>
Nuevas Sedes	<p>El Proveedor puede prestar el Servicio BPO desde una sede diferente a las que presentó durante el proceso de selección de Proveedores, para lo cual debe contar con la aprobación previa de Colombia Compra Eficiente. Colombia Compra Eficiente podrá aplicar el mismo protocolo de pruebas descrito en el pliego de condiciones antes de autorizar la operación desde la nueva sede.</p>

Migración de datos e información para los servicios de Mesa de Ayuda

viernes, 01 de septiembre de 2017 2:15 p. m.

A continuación, se describen las actividades y procedimientos generales mínimos sugeridos para la migración de los servicios contenidos en el Acuerdo Marco.

Las actividades contempladas en el protocolo de migración del servicio no deben significar costos adicionales para la Entidad Compradora.

La Entidad Compradora y el Proveedor pueden hacer modificaciones al protocolo o decidir usar otro protocolo siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo.

Condiciones del proceso de migración a cargo de la Entidad Compradora

1. Insumos requeridos para desarrollar los procesos de migración de datos

- 1.1 Documentación técnica del diseño y de la operación.
- 1.2 Archivos de bases de datos.
- 1.4 Códigos fuente de desarrollos de la Entidad Compradora para la operación

2. Caracterización de los datos sujetos a procesos de migración

- 2.1 Descripción de los datos.
- 2.2 Responsable por los datos.
- 2.3 Configuración.
- 2.4 Procedimientos asociados al archivo de datos.
- 2.5 Nivel de criticidad de los datos

3. Condiciones para la Gestión de Activos durante el proceso de migración

3.1 Identificar por los menos las siguientes características para los activos de información:

- Nombre
- Ubicación
- Procedimientos asociados
- Configuración
- Ítems asociados (Aplicaciones, servidores, etc.) si hay lugar a ello

3.2 Establecer la custodia, propiedad y responsabilidad sobre los archivos de información.

3.3 Clasificar toda la información relacionada con los archivos de información, diseñando las guías para su clasificación, manejo y etiquetado.

3.4 Definir los procesos, procedimientos y controles asociados para garantizar la operación, custodia y administración de la información en cada uno de los servicios.

3.5 Identificar claramente los archivos de información más críticos, con el fin de implementar controles para preservar la confidencialidad e integridad de la misma.

4. Proceso de migración de datos

El proceso de migración de datos contempla cuatro (4) etapas:

- a) Preparación para la migración y operación
- b) Empalme y migración
- c) Operación
- d) Transición y entrega

- Suministrar toda la información relevante para llevar a cabo de forma exitosa el proceso de migración.

- Disponer del tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo las pruebas en las que se requiera participación del Proveedor.

1. Preparación para la migración y operación

Esta etapa debe desarrollarse en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra.

Durante esta etapa la Entidad Compradora es responsable de las siguientes actividades:"

- 1.1 Realizar la caracterización de los datos sujetos al proceso de migración.
- 1.2 Definición de los KPIs o indicadores de gestión dentro del sistema de gestión de Calidad, entre el responsable de calidad del nuevo Proveedor y la Entidad Compradora.
- 1.3 Establecer el plan de migración con el apoyo del Proveedor.
- 1.4 Construir el plan de migración de acuerdo a los lineamientos básicos de metodologías de gestión de proyectos como PMI y realizar las actualizaciones que requiera a lo largo del proceso de migración.
- 1.5 Resolver las inquietudes que el Proveedor manifieste asociadas a los insumos requeridos para desarrollar el proceso de migración.
- 1.6 Ampliar el tiempo del plan de migración hasta por un máximo de 15 días hábiles adicionales, cuando sus necesidades particulares lo requieran.

1.7 Aprobar el plan de migración.

2. **Empalme y migración**

Durante esta etapa el Proveedor de Servicios es responsable de las siguientes actividades:

2.1 Socializar a la Entidad Compradora de las políticas y las medidas básicas (recursos tecnológicos y humanos) de su modelo de seguridad, que garanticen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información comprometidos en el proceso de migración.

2.2 Ejecutar el plan de migración aprobado por la Entidad Compradora en los tiempos y fechas acordados.

El Proveedor del Servicio debe presentar los siguientes productos a la Entidad Compradora como entregable de esta etapa, para su revisión y aprobación:

2.3 Actas de aceptación de migración de datos debidamente firmadas por el personal designado para tal fin por parte de la Entidad Compradora y el Proveedor.

2.4 Informe y diagnóstico del proceso de migración.

2.5 Otros informes solicitados por la Entidad Compradora que permitan evidenciar el correcto funcionamiento de los datos migrados.

Es responsabilidad de la Entidad Compradora:

2.6 Realizar el seguimiento al plan de migración e informar al supervisor de la Orden de Compra cuando se presente una causal de incumplimiento.

Cuando la Entidad Compradora firme las actas de aceptación del proceso de migración de datos, se contará con dos (2) meses de estabilización, de tal manera que la medición y descuentos de los Acuerdos de Nivel de Servicios empezarán a efectuarse al finalizar la estabilización.

3. **Operación**

Esta etapa se desarrolla desde la aceptación por parte de la Entidad Compradora de la entrada a producción de los servicios migrados, mediante la suscripción de las respectivas actas de inicio de la operación para cada uno de los servicios, y hasta la finalización de la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido en la Orden de Compra.

4. **Transición y entrega**

Esta etapa comienza como mínimo 15 días hábiles antes de la fecha de terminación de la Orden de Compra.

Durante esta etapa el Proveedor de Servicios es responsable de las siguientes actividades:

1 Entregar a la Entidad Compradora todos los Insumos requeridos para desarrollar los procesos de migración de datos.

Los insumos son:

- Información.
- Consideraciones de gobernabilidad, confidencialidad, integridad y calidad que se deben tener en cuenta durante la migración.
- Consideraciones tecnológicas, de desempeño.
- Consideraciones de seguridad.
- Consideraciones de integración.
- Consideraciones de arquitectura.
- Consideraciones de monitoreo.
- Consideraciones de disponibilidad y backup
- Resultados de pruebas

2 Apoyar a la Entidad Compradora en la definición del plan de transición de los servicios a un nuevo Proveedor.

El apoyo consiste en:

- Suministrar toda la información relevante para llevar a cabo de forma exitosa el proceso de transición.
- Disponer del tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo las pruebas en las que se requiera participación del Proveedor.

El Proveedor del Servicio debe entregar los siguientes productos a la Entidad Compradora como entregables de esta etapa, para su revisión y aprobación:

1 Insumos e información requerida para desarrollar el proceso de migración

2 Actas de entrega de los datos a migrar.

El Proveedor debe eliminar de forma permanente la totalidad de la información de la Entidad Compradora después de finalizar el proceso entrega de los insumos requeridos para desarrollar el proceso de migración.

El procedimiento de eliminación de datos debe ser ejecutado a bajo nivel y garantizar que no es posible la recuperación de datos con herramientas especializadas. Este proceso debe ser adelantado solo con aprobación escrita de la Entidad Compradora.

Es responsabilidad de la Entidad Compradora verificar la ejecución del procedimiento de eliminación de datos.

Zonas de prestación del servicio

Zona	Municipios
1	Bogotá D.C., Facatativá, Zipaquirá, Chía, Mosquera, Madrid, Funza, Cajicá, Soacha, Sibaté, Tocancipá, La Calera, Sopó, Tabio, Tenjo, Cota, Cogua, Nemocón, Gachancipá, Bojacá.
	Medellín, Caldas, La Estrella, Itagüí, Sabaneta, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, Envigado.
	Cartagena, Turbaco, Arjona, Turbaná, Santa Rosa, Santa Catalina, Clemencia, Maria La Baja, Mahates, San Estanislao, Villanueva.
	Barranquilla, Soledad, Galapa, Puerto Colombia, Malambo.
	Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta.
2	Cali, Palmira, Yumbo, Jamundí, Florida, Pradera, Candelaria, Dagua, Puerto Tejada, Santander de Quilichao, Villa Rica.
	Armenia, Circasia y Salento, Montenegro, Calarcá, La Tebaida.
	Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, San Cayetano, El Zulia, Puerto Santander.
	Ibagué, Valle de San Juan, San Luis, Piedras, Flandes, Espinal, Coello, Cajamarca, Anzoátegui, Alvarado.
	Manizales, Villamaría, Anserma, Palestina, Chinchiná, Neira, Marulanda.
	Montería, Cereté, Puerto Escondido, San Pelayo, San Carlos, Planeta Rica, Tierralta, Valencia, Canalete, Los Cordobas.
	Neiva, Campoalegre, Palermo, Aipe, Rivera, Tello, Baraya, Villavieja.
	Pasto, Nariño, Sandoná, Ancuya, Yacuanquer, Funes, Tangua, Imués, Chachagüí, Buesaco, El Tambo, La Florida, Potosí, Ipiales, Ospina, Arboleda, El Tablón.
	Pereira, Dosquebradas, La Virginia, Marsella, Santa Rosa de Cabal.
	Popayán, El Tambo (Cauca), Piendamó – Tunía, Timbío, Cajibío.
	Santa Marta, Ciénaga, Puebloviejo, El Retén.
	Sincelejo, Sumpués, Palmito, Tolú, Tolú Viejo.
	Tunja, Chiquinquirá, Cómbita, Duitama, Villa de Leyva, Cucaita, Sora, Tinjacá, Ráquira, Samacá, Sáchica, Soracá, Ciénega, Boyacá, Jenesano, Ramiriquí, Miraflores, Tibaná, Garagoa, Oicatá, Chivatá, Sibaté, Siachoque, Toca, Tuta, Santa Rosa de Viterbo, Nobsa, Belén, Paz del Río, Isa, Pesca, Monguí, Mongua, Tópaga, Corrales, Firavitoba, Moniquirá, Sogamoso, Paipa, Ventaquemada.
	Villavicencio, Acacías, Cumaral, Restrepo, El Calvario, Puerto López, Puerto Gaitán, San Carlos de Guaroa.
	Yopal, Nunchía, Paya, San Luis de Palenque, Orocué, Maní, Aguazul.
3	El resto del territorio nacional.

Servicios del Lote Mesa de Ayuda

martes, 15 de agosto de 2017 2:42 p. m.



1. Agente de mesa de ayuda – nivel 1 - IT-BPO-MA-01

martes, 15 de agosto de 2017 2:46 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-1
Nombre del servicio	Agente de Mesa de Ayuda – nivel 1
Alcance del servicio	<p>Agente que utiliza diferentes canales para la atención de consultas, solicitudes o incidentes relacionados con el servicio de TI. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Es el primer punto de contacto de los usuarios para resolución en primera instancia.</p> <p>El agente está dotado con las herramientas de hardware y de software especializado para el registro de tickets y toma de control remoto de PCs, además del puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.</p>
Unidad de facturación del servicio	Agente de Mesa de Ayuda / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Funciones/Actividades sugeridas	<p>Atención de Consultas:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 ayuda en el caso que el requerimiento no esté tipificado. <p>Atención de Incidentes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Identificar la situación y clasificar el tipo de incidente.- Resolver el incidente en primer nivel guiando al usuario o tomando control remoto del PC, tomando como referencia la base de conocimiento técnica que se tenga para resolver el incidente.- 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. <p>Atención de Solicitudes de Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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- Notificar al usuario acerca del estado de sus solicitudes. <p>Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de primer nivel para servicios de TI.</p>
Herramientas de Hardware y Software	<p>El Agente debe estar dotado con equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos.</p> <p>Teléfono o software de atención de llamadas, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión.</p> <p>Software de gestión de tickets alineado con ITIL que permita al agente prestar correctamente el servicio en los diferentes canales de atención dispuestos.</p> <p>El Agente de Mesa de Ayuda cuenta con una herramienta que le permite tomar control remoto de la estación de trabajo del usuario que reporta un incidente para resolución en primera instancia. No le está permitido el acceso a las estaciones de trabajo sin previa</p>

	autorización del usuario.
Canales de Atención al usuario	Telefónico Correo electrónico Chat Web

2. Agente de mesa de ayuda en la Entidad Compradora – nivel 1 - IT-BPO-MA-02

martes, 15 de agosto de 2017 2:48 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-2
Nombre del servicio	Agente de Mesa de Ayuda en la Entidad Compradora – nivel 1
Alcance del servicio	<p>Agente que utiliza diferentes canales para la atención de consultas, solicitudes o incidentes relacionados con el servicio de TI. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Es el primer punto de contacto de los usuarios para resolución en primera instancia.</p> <p>El Agente está dotado con las herramientas de hardware y de software especializado para el registro de tickets y toma de control remoto de PCs.</p>
Unidad de facturación del servicio	Agente de Mesa de Ayuda en la entidad / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Funciones/ Actividades sugerido	<p>Atención de Consultas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 ayuda en el caso que el requerimiento no esté tipificado. <p>Atención de Incidentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Atención de Solicitudes de Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Notificar al usuario acerca del estado de sus solicitudes. <p>Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de primer nivel para servicios de TI.</p>
Herramientas de Hardware y Software	<p>El Agente debe estar dotado con equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. En esta modalidad de Agente, el proveedor además del equipo de cómputo también proporciona extensión telefónica y demás elementos requeridos para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>Teléfono o software de atención de llamadas, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación.</p> <p>Software de gestión de tickets alineado con ITIL que permita al agente prestar correctamente el servicio en los diferentes canales de atención dispuestos.</p> <p>El agente de mesa de ayuda cuenta con una herramienta que le permite tomar control remoto de la estación de trabajo del usuario que reporta un incidente para resolución en primera instancia. No está permitido el acceso a las estaciones de trabajo sin previa autorización del</p>

	usuario.
Canales de Atención al usuario	Telefónico Correo electrónico Chat Web
Puesto de trabajo en la Entidad	La Entidad Compradora debe garantizar las condiciones ambientales donde se ubicará el agente y suministrará la corriente eléctrica, de red e internet para la instalación de las herramientas de Hardware y Software con que desarrollará el trabajo el Agente de Mesa de Ayuda.
Servicios relacionados	La Entidad Compradora para disponer de los Agentes en las instalaciones de su Entidad debe contratar el servicio enlace dedicado entre puntos o Internet IT-BPO-MA-7 o VPN (Virtual Private Network) IT-BPO-MA-13, teniendo en cuenta principalmente el criterio de región, que debe ser donde se encuentra ubicada la sede de la Entidad donde trabajarán los Agentes o la Entidad Compradora puede proveer el enlace entre puntos contratado independientemente.

3. Agente de soporte en sitio – Nivel 2 - IT-BPO-MA-03

martes, 15 de agosto de 2017 2:49 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-3
Nombre del servicio	Agente de soporte en sitio – Nivel 2
Alcance del servicio	Servicio de atención en sitio para resolver los incidentes y/o atender las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.
Unidad de facturación del servicio	Agente de soporte en sitio / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Funciones/Actividades relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y diagnosticar incidentes. - Atención prioritaria a los usuarios VIP. - Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda 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. - Aplicar parches de software en las máquinas cubiertas por este contrato. - Eliminar virus en las estaciones de trabajo - Actualizar permanentemente a la Mesa de Ayuda, 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 Ayuda. - 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. - Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del inventario. Para los casos en que se requiera un repuesto el servicio correctivo será previamente autorizado por el coordinador y en caso de no existir el repuesto se debe informar a la entidad compradora para que proceda a su consecución. - 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 relacionadas con la atención de soporte en sitio. <p>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.</p>
Herramientas de Hardware y Software	<p>Equipo desktop o laptop, software de control remoto, herramientas y demás elementos requeridos para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>La entidad proveerá un lugar con mesas, escritorios, sillas, puntos de red, acceso a Internet y demás condiciones de entorno físico para el personal de soporte en sitio.</p>
Soporte a Equipos	<p>Equipos de la Entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Soporte a equipo de cómputo a nivel de HW y SW base -Aseguramiento de LAN y servicios de red debidamente coordinado con los administradores de LAN de la Entidad. -Administración de usuarios -Configuración de perfil -Instalación de aplicativos del negocio -Soporte a los aplicativos -Gestión de mantenimiento correctivo/preventivo

	<p>-Gestión de Garantía</p> <p>Para el caso de equipos rentados: Aplican los anteriores a excepción de soporte de HW o SW base, para el cual la Mesa de Servicio debe realizar gestión con el proveedor.</p> <p>Equipos de Terceros/visitantes</p> <p>Validar requisitos técnicos definidos por la entidad para activar el equipo de un tercero (especificaciones técnicas, sistema operativo, antivirus, licenciamiento de software, bloqueo de puertos, entre otros).</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aseguramiento de LAN y servicios de red -Administración de usuarios -Configuración de perfil -Instalación de aplicativos del negocio -Soporte a los aplicativos <p>Para los equipos de terceros, no está dentro del alcance de la Mesa de Servicio los mantenimientos preventivos y/o correctivos sobre HW o SW base, estos los debe tramitar el usuario con el proveedor con quien adquirió el equipo.</p>
Cobertura Geográfica	<p>Le entidad proporciona las direcciones exactas (coordenadas) para cada una de las ciudades donde se requiere el soporte en sitio permanente, al igual que suministra las cifras por: tipo de equipos a soportar (v.gr.: PC, impresoras, escáner), cantidad de usuarios y el número de tickets promedio mes atendidos para cada una de las sedes donde se presta el servicio.</p>
Puesto de trabajo en la Entidad Compradora	<p>La Entidad Compradora debe garantizar las condiciones ambientales donde se ubicará el agente y suministrará la corriente eléctrica, de red e internet para la instalación de las herramientas de Hardware y Software con que desarrollará el trabajo el agente de mesa de ayuda.</p>

4. Agente de soporte en sitio por demanda – Nivel 2 - IT-BPO-MA-04

martes, 15 de agosto de 2017 2:49 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-4
Nombre del servicio	Agente de soporte en sitio por demanda – Nivel 2
Alcance del servicio	Servicio de atención en sitio donde el Agente tiene que desplazarse hasta la sede de la entidad compradora para resolver los incidentes y/o atiende las solicitudes que no pueden ser resueltas por los Agentes de atención de Mesa de Ayuda – Nivel 1. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI. Cada atención solicitada esta soportada con un ticket.
Unidad de facturación del servicio	Agente de soporte en sitio por demanda / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Funciones/Actividades relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y diagnosticar incidentes. - Atención prioritaria a los usuarios VIP. - Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda en caso de ser necesario un cambio de categorización. - Validar y asignar la prioridad del incidente, - Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas. - Aplicar parches de software en las máquinas cubiertas por este contrato. - Eliminar virus en las estaciones de trabajo - Actualizar permanentemente a la Mesa de Ayuda, 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 Ayuda. - 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 en el sitio final, reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones de hardware o software. - Apoyar la actualización del inventario de equipos de microinformática (hardware y software) según lineamientos del coordinador. - Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del inventario. Para los casos en que se requiera un repuesto el servicio correctivo será previamente autorizado por el coordinador y en caso de no existir el repuesto se debe informar a la entidad compradora para que proceda a su consecución. - 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. - Realizar controles y monitoreo de seguridad relacionados con el funcionamiento del antivirus y el Antispyware de acuerdo a las políticas de seguridad de la información de la entidad utilizando las herramientas que esta tenga habilitadas para tal fin. - Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte en sitio. <p>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.</p>
Herramientas de Hardware y Software	<p>Equipo desktop o laptop, software de control remoto, herramientas y demás elementos requeridos para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>La entidad proveerá el acceso a Internet y demás condiciones de entorno físico para el personal de soporte en sitio.</p>
Soporte a Equipos	<p>Equipos de la Entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Soporte a equipo de cómputo a nivel de HW y SW base -Aseguramiento de LAN y servicios de red -Administración de usuarios

- Configuración de perfil
- Instalación de aplicativos del negocio
- Soporte a los aplicativos
- Soporte en sitio y remoto
- Gestión de mantenimiento preventivo/correctivo
- Gestión de Garantía

Para el caso de equipos rentados: aplican los anteriores a excepción de soporte de HW o SW base, para el cual la Mesa de Servicio debe realizar gestión con el proveedor.

Equipos de Terceros

Validar requisitos técnicos definidos por la entidad para activar el equipo de un tercero (especificaciones técnicas, sistema operativo, antivirus, licenciamiento de software, bloqueo de puertos, entre otros).

- Aseguramiento de LAN y servicios de red
- Administración de usuarios
- Configuración de perfil
- Instalación de aplicativos del negocio
- Soporte a los aplicativos

Para los equipos de terceros, no está dentro del alcance de la Mesa de Servicio los mantenimientos preventivos y/o correctivos sobre HW o SW base, estos los debe tramitar el usuario con el proveedor con quien adquirió el equipo.

Cobertura Geográfica

Le Entidad Compradora debe proporcionar las direcciones exactas (coordenadas) para cada una de las ciudades o sitios donde se requiere desplazamiento del Agente para brindar el soporte en sitio al igual que suministra las cifras por: tipo de equipos a soportar (v.gr.: PC, impresoras, escáner), cantidad de usuarios y el número de tickets promedio mes atendidos para cada una de las sedes donde se presta el servicio.

Si el proveedor no tiene la persona para realizar el soporte en la ciudad de cobertura por demanda, deberá desplazar el personal de soporte del sitio más cercano. De efectuarse el desplazamiento del soporte en sitio, este debe garantizar la solución del incidente o requerimiento y cerrar el caso dentro de los tiempos establecidos por el supervisor del contrato.

En cualquier caso, el incidente debe tratar de solucionarse en forma remota antes de efectuar el desplazamiento del Agente y debe tenerse en cuenta las fichas transversales de transporte, alimentación y/o alojamiento del Agente.

5. Coordinador de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-05

martes, 15 de agosto de 2017 2:49 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-5
Nombre del servicio	Coordinador de Mesa de Ayuda
Alcance del servicio	Es el responsable de velar por el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda. Entre sus principales funciones están administrar y controlar los Agentes de Mesa de Ayuda, así como también generar los reportes mensuales de operación de la mesa con su respectivo análisis y evaluación de impacto en los niveles de servicio.
Unidad de facturación del servicio	Coordinador de Mesa de Ayuda / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Funciones/Actividades relacionadas	<p>-Coordinar al equipo de mesa de ayuda para brindar un servicio de alta calidad a los usuarios de la entidad y específicamente a los usuarios VIP.</p> <p>-Generar y entregar reportes de avance sobre el desempeño de la mesa de ayuda, así como también los reportes mensuales y las métricas del servicio.</p> <p>-Solicitudes de servicio: Analizar, evaluar el escenario, gestiona las tareas a realizar y el procedimiento de ejecución con las áreas de resolución, derivar las tareas a los responsables para su correcta ejecución, responsabilizarse de la gestión integral de la solicitud de servicio.</p> <p>-Coordinar y apoyar las instalaciones masivas de hardware y software en los equipos de microinformática.</p> <p>-Coordinar y apoyar los controles y monitoreo de seguridad relacionados con el funcionamiento del antivirus y el Antispyware de acuerdo a las políticas de seguridad de la información de la entidad utilizando las herramientas que esta tenga habilitadas para tal fin.</p> <p>-Gestión de incidentes: Analizar y evaluar los síntomas reportados y lo actuado por los agentes de la mesa de ayuda, evaluar la problemática y gestiona alternativas de solución con áreas de resolución, re-alimenta a los primeros niveles de soporte con la solución de los incidentes, para que en el futuro sean atendidas en los niveles inferiores y realizar el seguimiento cuando escala el problema a un proveedor externo.</p> <p>-Gestión de Problemas: Una vez efectuada la restauración del servicio, el coordinador realizará los análisis de causa raíz del problema y definirá procedimientos de solución permanentes. Si son problemas nuevos, definirá también los procedimientos de restauración del servicio, en un primer momento, y los procedimientos de solución permanente. También definirá los procedimientos de ejecución cuando se requiere atender un requerimiento que no estaba tipificado.</p> <p>-Proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de ayuda.</p> <p>-Gestión de Inventarios: Mantener actualizado el inventario de hardware y software de microinformática en la herramienta proporcionada por la entidad o en su defecto por la que el proveedor disponga para tal fin, en cuyo caso debe ser validado en conjunto con la entidad, que la herramienta contenga los campos mínimos requeridos para realizar la gestión. Si se utiliza la herramienta del proveedor, este debe dar acceso a la entidad para que corrobore la validez de la información entregada por el proveedor.</p> <p>-Controlar, coordinar y apoyar la ejecución del plan de mantenimiento preventivo del inventario de microinformática acordado con la entidad compradora. En los casos en que se requiera un repuesto para el servicio correctivo, autorizara la salida del repuesto y en caso de no existir el repuesto se debe informar a la entidad compradora para que proceda a su consecución. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la terminación del mantenimiento correctivo debe realizar un seguimiento con el usuario con el fin de corroborar el correcto y normal funcionamiento del equipo atendido.</p> <p>-Otras actividades acordadas con el gerente del proyecto y/o el coordinador nacional que estén relacionadas con la atención de mesa de ayuda y soporte en sitio.</p>
Nivel de	Ingeniero de Sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o afines.

Educación	Debe acreditar tarjeta profesional o título de profesional y certificado de ITIL Foundation.
Experiencia	Mínimo 2 años de experiencia en proyectos relacionados con mesas de ayuda actuando como coordinador o líder, aplicando metodología ITIL.
Herramientas de Hardware y Software	<p>El coordinador de Mesa de Ayuda debe estar dotado con equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia y habilitado para acceso a Internet.</p> <p>El Proveedor debe suministrar el software necesario que requiera el coordinador para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.</p> <p>Si el coordinador está ubicado en la Entidad Compradora, esta debe garantizar las condiciones ambientales donde se ubicará y suministrará la corriente eléctrica, de red e internet para la instalación de las herramientas de Hardware y Software con que desarrollará el trabajo el agente de mesa de ayuda.</p>
Modalidad del servicio	<p>La Entidad Compradora selecciona un coordinador por cada 30 Agentes. Para operaciones entre 1 y 10 agentes el operador colocara el coordinador bajo su costo.</p> <p>El coordinador será de asignación exclusiva para la Entidad Compradora.</p>
Remuneración mínima	Tres puntos cinco (3,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> -Formación orientada al aprovechamiento de los recursos técnicos disponibles en el medio de trabajo. -Amplias capacidades análisis y comunicación -Capacidad de operación -Responsabilidad -Proactividad -Trabajo en equipo -Capacidad de liderazgo -Habilidad para negociación -Capacidad de análisis y organización de datos - Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Horarios de prestación del servicio	<p>Jornada Ordinaria</p> <p>Servicio 7x24</p> <p>Nota: El horario de la jornada ordinaria y horas extras, están sujetos a cambios según la normatividad legal.</p>
Verificación de modalidad, habilidades y conocimientos	La Entidad Compradora podrá durante la ejecución de la orden de compra, verificar el cumplimiento del perfil del coordinador, así como de las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de las funciones.
Tiempo mínimo de contratación	Tres (3) meses.

6. Coordinador Nacional de mesa de ayuda - IT-BPO-MA-06

martes, 15 de agosto de 2017 2:49 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-6
Nombre del servicio	Coordinador Nacional de Mesa de Ayuda
Alcance del servicio	Servicio de coordinador nacional de Mesa de Ayuda, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Coordinador Nacional de Mesa de Ayuda / Mes
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Herramientas de Hardware y Software	<p>El coordinador nacional debe estar dotado con equipo de cómputo, desktop o laptop, conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia y habilitado para acceso a Internet.</p> <p>El Proveedor de mesa de ayuda debe proveer el software necesario que requiera el coordinador nacional para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.</p>
Nivel de Educación	<p>Profesional en ingeniería de sistemas, Electrónico, Telecomunicaciones, Industrial o afines que tenga especialización en áreas de servicio al cliente y gestión o gerencia de proyectos de TI.</p> <p>Debe acreditar tarjeta profesional o título de profesional y certificado de ITIL OSA y/o SOA.</p> <p>El coordinador nacional de mesa de ayuda debe ser exclusivo de la Entidad Compradora.</p>
Experiencia	Con mínimo Tres (3) años de experiencia en áreas de servicio al cliente, atención soporte presencial, liderando grupos de trabajo con cobertura de servicio TI a nivel nacional.
Remuneración mínima	Siete (7) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> -Formación orientada al aprovechamiento de los recursos técnicos disponibles en el medio de trabajo. -Amplias capacidades análisis y comunicación -Capacidad de operación -Responsabilidad -Proactividad -Trabajo en equipo -Capacidad de liderazgo -Habilidad para negociación -Capacidad de análisis y organización de datos - Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"> -Coordinar al equipo de mesa de ayuda a nivel regional y/o nacional para brindar un servicio de alta calidad a los usuarios de la entidad y específicamente a los usuarios VIP. -Entregar reportes de avance sobre el desempeño de la mesa de ayuda, así como también los reportes mensuales y las métricas del servicio consolidadas a nivel regional y/o nacional. -Seguimiento a la ejecución de las solicitudes de servicio con los coordinadores locales de mesa de ayuda para asegurar que se cumpla con los niveles de servicio

	<p>acordados (v.gr.: instalaciones masivas de hardware y software, control y monitoreo de antivirus y antispam entre otras).</p> <p>-Seguimiento a la solución de incidentes con los coordinadores locales de mesa de ayuda para asegurar que se cumpla con los niveles de servicio acordados.</p> <p>-Seguimiento a la gestión de problemas con los coordinadores locales de mesa de ayuda 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 a día de la operación.</p> <p>-Realizar reuniones periódicas con los coordinadores locales para evaluar la operación y proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de ayuda.</p> <p>-Asegurarse de mantener actualizado el inventario de hardware y software de microinformática y de reportarlo mensualmente como anexo al informe mensual de gestión del servicio.</p> <p>-Apoyar la gestión y la ejecución del plan de mantenimiento preventivo/correctivo del inventario de microinformática acordado con la entidad compradora.</p> <p>-Ejercer control estricto sobre el manejo del inventario de repuestos entregado por la entidad en coordinación con los coordinadores locales.</p> <p>-Articular con las personas designadas por la entidad compradora, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al equipo a su cargo.</p> <p>-Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal a su cargo (permisos, reporte de horarios, incapacidades, entre otros)</p> <p>-Gestionar los escalamientos identificados en la operación a la entidad compradora y velar por la respuesta y solución oportuna de las necesidades presentadas.</p> <p>-Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la operación de la Entidad Compradora.</p> <p>-Validar y aprobar los traslados y viáticos de los agentes que prestarán servicio en los municipios, veredas, corregimientos cuando por necesidades del servicio de la entidad compradora se requiera.</p> <p>-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 compradora.</p> <p>-Otras actividades acordadas con el gerente del proyecto que estén relacionadas con la atención de mesa de ayuda y soporte en sitio tanto a nivel local como a nivel nacional.</p>
Horarios de prestación del servicio	<u>Jornada Ordinaria.</u>
Verificación de modalidad, habilidades y conocimientos	La Entidad Compradora podrá durante la ejecución de la orden de compra, verificar el cumplimiento del perfil del coordinador nacional, así como de las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de las funciones.
Tiempo mínimo de contratación	Tres (3) meses.

7. Enlace Dedicado entre puntos o Internet - IT-BPO-MA-07

martes, 15 de agosto de 2017 2:49 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-7
Nombre del servicio	Enlace Dedicado entre puntos o Internet
Alcance del servicio	Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de mesa de ayuda.
Unidad de facturación del servicio	Enlace Dedicado entre puntos o Internet / Mensual
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Dedicación del enlace (re-uso)	Enlace: Conexión directa entre dos puntos definidos por la Entidad Compradora o enlace de internet. Verificable por la Entidad Compradora o Colombia Compra Eficiente en cualquier momento durante el servicio. Sin re-uso: 1:1
Ancho de banda	De los siguientes valores, el que seleccione la Entidad Compradora: 2Mbps, 6Mbps, 10Mbps, 15Mbps, 20Mbps, 1Gbps, 2Gbps y 10Gbps. La Entidad Compradora define en la operación secundaria el ancho de banda requerido. El Proveedor estipula el precio según el ancho de banda que define la Entidad Compradora
Tecnología	El Proveedor debe suministrar el servicio utilizando tecnología que le permita cumplir los ANS y características técnicas definidas en esta ficha.
Ubicación geográfica	<p>El Proveedor puede tener tarifas diferenciadas para las zonas 1, 2y 3</p> <p>Nota: Para los servicios de conexión entre dos zonas diferentes se tomarán las condiciones de servicio de la zona superior.</p> <p>Ejemplo1: Para un enlace entre la zona 2 y la zona 3 se tomarán las condiciones de servicio de la zona 3.</p> <p>Ejemplo 2: Para un enlace entre la zona 1 y la zona 3 se tomarán las condiciones de servicio de la zona 3.</p>
Instalación Canal Dedicado	El Proveedor dispone de las herramientas para la operación del servicio y asume todos los costos generados por la instalación del canal, entre los que se encuentra el costo de cross conexión.
Horario y disponibilidad del servicio	<p>Servicio 7x24: Servicio prestado por el Proveedor de servicios siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día.</p> <p>Disponibilidad exigida del enlace >=99.6% mensual</p>
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 180 días calendario
Zonas de prestación del servicio	<p>Zona 1</p> <p>Zona 2</p> <p>Zona 3</p>

8. Transporte - IT-BPO-MA-08

martes, 15 de agosto de 2017

2:49 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-8
Nombre del servicio	Transporte
Alcance del servicio	Servicio de viáticos aéreos o terrestres nacionales para los Agentes en caso que la Entidad Compradora así lo requiera. Debe contemplar el transporte aéreo o terrestre nacional con ida y regreso del Agente.
Unidad de facturación del servicio	Trayecto ida-regreso

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Descripción	<p>El servicio incluye tiquetes aéreos ida y regreso en una misma zona o entre zonas, se contempla el transporte hasta el punto de destino final, debe contemplarse en caso que se requiera, el servicio de transporte terrestre para llegar al municipio definido en cada zona.</p> <p>El servicio incluye tiquetes terrestres o viáticos de ida y regreso en una misma zona o entre zonas, hasta el punto de destino final del municipio definido en cada zona.</p>
Zonas de prestación del servicio	<p>Entre Zona 1 (Ida y regreso entre municipios definidos en la zona 1, con origen y destino en la misma zona 1)</p> <p>Entre Zona 2 (Ida y regreso entre municipios definidos en la zona 2, con origen y destino en la misma zona 2)</p> <p>Entre Zona 3 (Ida y regreso entre municipios definidos en la zona 3, con origen y destino en la misma zona 3)</p> <p>De zona 1 a zona 2 y viceversa</p> <p>De zona 1 a zona 3 y viceversa</p> <p>De zona 2 a zona 3 y viceversa</p>

9. Alimentación - IT-BPO-MA-09

martes, 15 de agosto de 2017

2:49 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-09
Nombre del servicio	Alimentación
Alcance del servicio	Servicio de alimentación por Agente, dada la jornada y desarrollo de labores a realizar
Unidad de facturación del servicio	Alimentación / Agente

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Modalidad del servicio	<p>La prestación del servicio por agente puede darse en las siguientes modalidades:</p> <p>Completo: Un (1) desayuno, dos (2) refrigerios (mañana y tarde), un (1) almuerzo y una (1) cena.</p> <p>Parcial: Dos (2) refrigerios (mañana y tarde)</p> <p>Para cualquiera de las dos modalidades del servicio, la Entidad Compradora en la operación secundaria podrá manifestar menos ítems requeridos en cada opción, dadas sus necesidades.</p>
Zonas de prestación del servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3

10. Alojamiento - IT-BPO-MA-10

martes, 15 de agosto de 2017

2:49 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-10
Nombre del servicio	Alojamiento
Alcance del servicio	Servicio de alojamiento por Agente, dada la jornada y desarrollo de labores a realizar
Unidad de facturación del servicio	Alojamiento / Agente

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Descripción del servicio	La prestación del servicio por Agente incluye el alojamiento una (1) noche en un hotel en las diferentes zonas definidas.
Zonas de prestación del servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3

11. Líder de calidad - IT-BPO-MA-11

martes, 15 de agosto de 2017 2:49 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-11
Nombre del servicio	Líder de calidad
Alcance del servicio	Servicio de líder de calidad de la operación de los Agentes de Mesa de Ayuda, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Líder de Calidad / Mes
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Modalidad del servicio	<p>La Entidad Compradora podrá seleccionar el líder de calidad de la operación en la mesa de ayuda de acuerdo a las siguientes modalidades:</p> <p>Calidad Detallada: Ratio de un (1) líder de calidad por cada quince (15) agentes. Calidad Amplia: Ratio de un (1) líder de calidad por cada veinte (20) agentes.</p> <p>El líder de calidad será de asignación exclusiva para la Entidad Compradora si es contratado con horario de servicio en jornada ordinaria, de lo contrario, el líder de calidad no será exclusivo para la Entidad Compradora.</p> <p>La asignación del líder de calidad se debe realizar en operaciones con mínimo cinco (5) Agentes, para operaciones con una cantidad inferior de Agentes la gestión de calidad es de responsabilidad directa de la Entidad Compradora o con la contratación del servicio teniendo en cuenta las opciones de ratios definidos.</p>
Herramientas de Hardware y Software	<p>El líder de calidad de la operación de Mesa de Ayuda, debe estar dotado con equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia y habilitado para acceso a Internet.</p> <p>Teléfono o software de atención de llamadas, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación. Los líderes de calidad deben contar con cable de alta flexibilidad y duración, con mini conector de desconexión rápida que permite dejar la llamada en espera, sin tener que quitarse la diadema, dando libertad para realizar actividades a distancia del equipo telefónico.</p> <p>El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el líder de calidad para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.</p>
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ingeniería y/ o afines con certificación en ITIL Fundamentos.
Experiencia	Experiencia específica certificada de por lo menos dos (2) años como auditor o líder de calidad y por lo menos un año con experiencia en soporte a servicios de TI
Remuneración mínima	Tres puntos cinco (3.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Excelentes relaciones personales y habilidad para el trabajo en equipo. • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas • Capacidad de análisis y organización de datos • Buena redacción, ortografía y capacidad de transmisión de ideas por escrito • Capacidad para transmitir información en ambientes pedagógicos
Funciones recomendadas	<ol style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad

	<p>Compradora</p> <p>iii. Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones</p> <p>iv. Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones.</p> <p>v. Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención.</p> <p>vi. Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos.</p> <p>vii. Identificar oportunidades de mejora.</p> <p>viii. Reportar a la Entidad Compradora los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente.</p> <p>ix. Demás funciones definidas en conjunto con el gerente de proyectos y coordinadores de mesa de ayuda.</p>
Horarios de prestación del servicio	<p><u>Jornada Ordinaria</u></p> <p><u>Servicio 7x24</u></p> <p>Nota: El horario de la jornada ordinaria, está sujeto a cambios según la normatividad legal.</p>
Verificación de modalidad, habilidades y conocimientos	<p>La Entidad Compradora podrá durante la ejecución de la orden de compra, verificar el cumplimiento del perfil del líder de calidad, así como de las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de las funciones.</p>
Tiempo mínimo de contratación	<p>Tres (3) meses.</p>

12. Estudios de Seguridad - IT-BPO-MA-12

martes, 15 de agosto de 2017 2:49 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-12
Nombre del servicio	Estudios de Seguridad
Alcance del servicio	Servicio de estudio de seguridad para realizar un análisis completo y profundo a fin de verificar y corroborar si el Agente que se pretende vincular a la operación de la Entidad Compradora es realmente quien dice ser.
Unidad de facturación del servicio	Estudios de Seguridad / Agente

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Modalidad del servicio	<p>Verificación de información: Por medio de esta verificación se lleva a cabo la confirmación de la identidad y los documentos personales de los Agentes, la confirmación de títulos y estudios realizados por el Agente directamente con las instituciones académicas que los emiten y confirmación del desempeño y experiencia del Agente en las empresas en las cuales ha tenido vínculos laborales.</p> <p>Visita Domiciliaria: Por medio de la visita domiciliaria se obtiene la siguiente información de Agente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar la ubicación residencial del Agente.• Conocer y analizar el ambiente familiar y físico en el cual se desenvuelve el Agente.• Identificar las costumbres y valores de su núcleo familiar.• Conocer la percepción de los vecinos respecto al Agente.• Analizar el comportamiento del Agente durante la visita domiciliaria.• Verificar los documentos originales entregados por el aspirante (cédula de ciudadanía, libreta militar, diplomas, actas de grado, certificaciones laborales, etc.).• Registro fotográfico del lugar de residencia. <p>Polígrafo: Por medio de esta prueba se registran las respuestas corporales del Agente cuando se la interroga y detectar si miente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación de pruebas con el fin de determinar un nivel de credibilidad y confianza sobre el Agente a vincular en la campaña de la Entidad Compradora o sobre las personas ya vinculadas como una actividad de seguimiento. <p>Prueba VSA (prueba de estrés de la voz): Prueba que se realiza a través de un programa de software que funciona bajo la plataforma de Microsoft Windows que detecta, mide y despliega el nivel de estrés psicológico a través de la voz humana. Mediante la aplicación del VSA, se pueden analizar los micro-temblores (ondulación y oscilación) de los músculos encargados de accionar las cuerdas vocales. Analiza dos componentes básicos de la voz: Amplitud de Modulación (AM) y Frecuencia de Modulación (FM), el componente AM de la voz es audible, el FM no. Bajo condiciones normales, la voz humana está controlada por el SNC (Sistema Nervioso Central) y los temblores de la voz se sitúan en un rango de frecuencia de 8-10 Hz. En situaciones de estrés, cuando una persona miente, interviene el SNA (Sistema Nervioso Autónomo), el ciclo de vibración cambia o desaparece completamente causando inaudibles componentes FM. Aunque inaudibles (para nosotros), los cambios, disminución o ausencia de micro-temblores pueden ser detectados por el CVSA que interpreta los incrementos de estrés a partir de la pérdida de los micro-temblores FM, así como el aumento en el rango de frecuencia hasta los 12 Hz. El sistema interpreta los rangos normales de estrés en la voz como verdad y los extremadamente anormales como mentira.</p> <p>Judicial y financiera: Por medio de esta verificación se lleva a cabo la consulta del agente en listas de centrales de riesgo nacionales e internacionales. Consulta de antecedentes penales, ordenes de captura y situaciones judiciales de cualquier tipo. Adicionalmente, previa autorización expresa y por escrito del agente, se debe llevar a cabo la validación de toda la historia financiera del agente en cuanto a su estado actual y pasado con respecto a la información reportada a nivel financiero.</p>

Reporte Final

La Entidad Compradora, podrá seleccionar las diferentes modalidades del servicio definidas para realizar al agente, así como el momento de aplicación de las mismas, es decir previo a iniciar la operación de la campaña por el agente o durante la operación de la misma.

Una vez se realizan las diferentes modalidades del servicio con el agente, se debe entregar un informe detallado de los resultados arrojados y en el que se exprese la conveniencia de vincular o mantener el agente en la campaña de la Entidad.

13. Red Privada Virtual (VPN) sobre Internet - IT-BPO-CC-13

martes, 15 de agosto de 2017 2:49 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-13
Nombre del servicio	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet
Alcance del servicio	Servicio de VPN sobre internet para conexión a la mesa de ayuda
Unidad de facturación del servicio	VPN / Mes

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Descripción	<p>Servicio de VPN (site-to-site o client-to-site) requerido por la Entidad Compradora sobre Internet para conectar la Entidad con la mesa de ayuda.</p> <p>La Entidad Compradora debe garantizar que cuenta con el enlace de internet y el ancho de banda suficiente para su correcto funcionamiento.</p>
Servicios relacionados	La Entidad Compradora para disponer de los VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet debe contratar el servicio enlace dedicado entre puntos o Internet IT-BPO-MA-7o contar con un enlace sobre el cual se va disponer la VPN.
Horarios de prestación del servicio	<u>Servicio 7x24:</u> Servicio disponible siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día.
Soporte para usuarios simultáneos	El servicio debe soportar el número de usuarios por VPN simultáneos dentro del rango de mínimo: 1 Agente y máximo: 50 Agentes.

14. Ticket gestionado - IT-BPO-MA-14

martes, 15 de agosto de 2017 3:22 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-14
Nombre del servicio	Ticket gestionado
Alcance del servicio	<p>Bajo esta modalidad de servicio de cobro por ticket el proveedor considera todos los costos y los recursos de Servicios BPO necesarios para atender un (1) ticket del servicio de mesa de ayuda. El Proveedor debe atender las solicitudes de soporte contempladas dentro de los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none">i) Administración de incidentes – IM.ii) Administración de problemas – PM.iii) Administración de cambios – CHGiv) Administración del conocimiento – KM.v) Administración de configuración – SACM.vi) Administración de cumplimiento de solicitudes – RF. <p>El Proveedor proporciona todos los recursos humanos (agentes, coordinadores, líder de calidad, gerente de proyecto) como los recursos técnicos que se requieren para realizar la gestión del ticket hasta su resolución y cierre durante la ejecución de la orden de compra</p> <p>Si se cotiza bajo esta modalidad de servicio no es necesario seleccionar el perfil del recurso humano de servicios de Mesa de Ayuda ni de recursos tecnológicos dispuestos en el catálogo.</p> <p>La Entidad puede solicitar que el Proveedor atienda sus solicitudes en horario ordinario o en horario 7x24</p>
Unidad de facturación del servicio	Ticket gestionado

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Canales	Telefónico o Voz Correo electrónico Chat Web
Cobertura geográfica	Zona 1 Zona 2 Zona 3

15. Gestión integral por equipo - IT-BPO-MA-15

martes, 15 de agosto de 2017 9:13 a. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-15
Nombre del servicio	Gestión integral por equipo
Alcance del servicio	<p>Bajo esta modalidad de servicio de cobro por solicitud de equipo gestionado el proveedor considera todos los costos y los recursos de Servicios BPO necesarios para (i) prestar el servicio de mesa de ayuda y (ii) gestionar el inventario de equipos de la Entidad. El Proveedor debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Atender las solicitudes de soporte contempladas dentro de los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> o Administración de incidentes – IM. 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. ii) Gestionar el registro y administración del parque de microinformática. iii) Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre). iv) Hacer el inventario en línea del <i>hardware</i> y <i>software</i> de las estaciones de trabajo. v) Distribuir software mediante instalación y desinstalación de aplicaciones de manera desatendida. vi) Entregar a la Entidad Compradora los reportes que esta defina en la solicitud de información. vii) Aplicar las políticas de consumo energético definidas por la Entidad Compradora a las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo de energía y políticas de optimización del consumo de energía. <p>El Proveedor proporciona todos los recursos humanos (agentes, coordinadores, líder de calidad, gerente de proyecto) como los recursos técnicos que se requieren para llevar el control de inventario de la entidad (<i>hardware/software</i>) y/o la gestión del ticket hasta su resolución y cierre durante la ejecución de la orden de compra.</p> <p>Si se cotiza bajo esta modalidad de servicio no es necesario seleccionar el perfil del recurso humano de servicios de Mesa de Ayuda ni de recursos tecnológicos dispuestos en él catálogo.</p> <p>La Entidad puede solicitar que el Proveedor atienda sus solicitudes en horario ordinario o en horario 7x24</p>
Unidad de facturación del servicio	Solicitud por equipo gestionado (portátiles, pc de escritorio, impresoras, video beams y scanners)

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Canales	Telefónico o Voz Correo electrónico Chat Web
Cobertura geográfica	Zona 1 Zona 2 Zona 3

16. Gestión de inventario por equipo - IT-BPO-MA-16

martes, 15 de agosto de 2017 9:13 a. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-16
Nombre del servicio	Gestión de inventario por equipo
Alcance del servicio	<p>Bajo esta modalidad de servicio de cobro por solicitud de equipo inventariado el proveedor considera todos los costos y los recursos de Servicios BPO necesarios para gestionar el inventario de equipos de la Entidad. El Proveedor debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Gestionar el registro y administración del parque de microinformática. ii) Controlar las licencias de software instalado en los equipos (software licenciado y libre). iii) Hacer el inventario en línea del <i>hardware</i> y <i>software</i> de las estaciones de trabajo. iv) Distribuir software mediante instalación y desinstalación de aplicaciones de manera desatendida v) Entregar a la Entidad métricas de uso de software incluyendo indicadores de frecuencia de uso de aplicaciones y control de licenciamiento comprado contra licenciamiento utilizado vi) Aplicar las políticas de consumo energético definidas por la Entidad Compradora a las estaciones de trabajo a través de la medición del consumo de energía y políticas de optimización del consumo de energía. <p>El Proveedor proporciona todos los recursos humanos (agentes, coordinadores, líder de calidad, gerente de proyecto) como los recursos técnicos que se requieren para llevar el control de inventario de la entidad (<i>hardware/software</i>) durante la ejecución de la orden de compra.</p> <p>Si se cotiza bajo esta modalidad de servicio no es necesario seleccionar el perfil del recurso humano de servicios de Mesa de Ayuda ni de recursos tecnológicos dispuestos en él catálogo para gestionar el inventario (HW, SW) en la entidad.</p>
Unidad de facturación del servicio	Solicitud por equipo gestionado (portátiles, pc de escritorio, impresoras, video beams y scanners)

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Canales	Telefónico o Voz Correo electrónico Chat Web
Cobertura geográfica	Zona 1 Zona 2 Zona 3

18. Distintivo Institucional - IT-BPO-MA-18

miércoles, 30 de agosto de 2017 9:04 p. m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-18
Nombre del servicio	Distintivo Institucional
Alcance del servicio	Servicio de suministro de uniforme con la imagen institucional de la Entidad Compradora, por Agente.
Unidad de facturación del servicio	Distintivo Institucional / Agente

Característica a requerida	Descripción del requerimiento
Descripción	<p>El distintivo institucional por Agente corresponde a:</p> <p>Tres (3) camisas o camisetitas en poliéster o algodón, en el color que defina la Entidad Compradora en la orden de compra.</p> <p>Una (1) chaqueta que puede ser usada como chaleco, elaborado en material impermeable, poliéster u otro definido por el Proveedor, con cuello alpinista, cierre frontal en cremallera y bolsillos o un (1) blazer formal, en el color que defina la Entidad Compradora</p> <p>El uniforme para cada Agente debe tener el estampado de la imagen institucional de la Entidad Compradora, tanto en las camisetitas como en la chaqueta.</p> <p>El uniforme por Agente debe ser entregado nuevo, con cada orden de compra.</p> <p>El uniforme debe contar con una vida útil de mínimo doce meses, es decir, si una orden de compra supera los doce meses y se requiere contratar el servicio de uniformidad institucional, la Entidad Compradora debe adquirir dos ítems de este servicio para el mismo Agente.</p>
Destrucción	Una vez vencido el plazo de la orden de compra, o se realice un cambio de Agente en el desarrollo de la misma, cada uniforme entregado al Agente, debe ser devuelto y destruido por el Proveedor.

19. Agente Profesional de Mesa de Ayuda en sitio – nivel 2 - IT-BPO-MA-19

viernes, 12 de julio de 2019 2:38 p.m.

Código del servicio	IT-BPO-MA-19
Nombre del servicio	Agente Profesional de Mesa de Ayuda en sitio– nivel 2
Alcance del servicio	Agente que utiliza diferentes canales para la atención de consultas, solicitudes o incidentes relacionados con el servicio de TI. Este servicio es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con soporte TI.
	El agente está dotado con las herramientas de hardware y de software especializado para el registro de tickets y toma de control remoto de PCs, además del puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente Profesional de Mesa de Ayuda en sitio / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Funciones/Actividades sugeridas	Capacidad de análisis y organización de datos
	Manejo avanzado de las herramientas ofimáticas que defina la Entidad Compradora en el anexo técnico de la solicitud de cotización (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)
	Amplias capacidades análisis y comunicación
	Atención prioritaria a los usuarios VIP.
	Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda 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.
	Aplicar parches de software en las máquinas cubiertas por este contrato.
	Eliminar virus en las estaciones de trabajo
	Actualizar permanentemente a la Mesa de Ayuda, 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 Ayuda.
	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 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.
Herramientas de	Equipo desktop o laptop, software de control remoto, herramientas y demás elementos

Hardware y Software	<p>requeridos para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>En caso de que el soporte sea en sitio, la Entidad Compradora debe proporcionar un lugar con mesas, escritorios, sillas, puntos de red, acceso a Internet y demás condiciones de entorno físico para el personal</p>
	Software de gestión de tickets alineado con ITIL que permita al agente prestar correctamente el servicio en los diferentes canales de atención dispuestos.
	El Agente de Mesa de Ayuda cuenta con una herramienta que le permite tomar control remoto de la estación de trabajo del usuario que reporta un incidente para resolución en primera instancia. No le está permitido el acceso a las estaciones de trabajo sin previa autorización del usuario.
Canales de Atención al usuario	Telefónico
	Correo electrónico
	Chat
	Web

Perfiles

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.



Tecnólogo de mesa de ayuda – Nivel 1

martes, 15 de agosto de 2017

4:05 p. m.

Característica	Descripción
Nivel de Educación	<p>Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre aprobado en ingeniería de sistemas o carreras afines, con formación en ITIL.</p> <p>Requisitos adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none">· Acreditar certificado de asistencia en formación en herramientas de ofimática expedido por un Centro de formación reconocido adscrito al Ministerio de Educación. Duración: Mínimo 40 horas· Acreditar certificado de asistencia a formación en Atención al Cliente expedido por un centro de formación reconocido en el mercado. Duración: Mínimo 8 horas.
Experiencia	Mínimo un (1) año de experiencia en herramientas de ofimática, áreas de servicio al cliente, atención de centro de llamadas telefónico y herramientas de soporte remoto con formación ITIL.
Remuneración mínima	Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Entrenamiento de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel 1 de mesa de ayuda, el cual consiste básicamente, pero no limitado a, en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria.
Tiempo mínimo de contratación	Tres (3) meses

Tecnólogo de soporte en sitio - Nivel 2

miércoles, 30 de agosto de 2017 9:28 p. m.

Característica	Descripción
Nivel de Educación	<p>Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre aprobado en ingeniería de sistemas o carreras afines, con formación en ITIL.</p> <p>Requisitos adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Acreditar certificado de asistencia en formación en herramientas de ofimática expedido por un Centro de formación reconocido adscrito al Ministerio de Educación. Duración: Mínimo 40 horas.• Acreditar certificado de asistencia a formación en Atención al Cliente expedido por un centro de formación reconocido en el mercado. Duración: Mínimo 8 horas.
Experiencia	<p>Mínimo un(1) año de experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, impresoras), ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas, conocimientos en Electrónica, soporte básico a redes LAN, cableado estructurado y conectividad de redes.</p>
Remuneración mínima	<p>Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional</p>
Entrenamiento de la Entidad Compradora	<p>La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el nivel de mesa de ayuda, el cual consiste básicamente, pero no limitado a, en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria.</p>
Tiempo mínimo de contratación	<p>Tres (3) meses</p>

Profesional de Mesa de Ayuda en sitio – Nivel 2

viernes, 12 de julio de 2019 2:40 p.m.

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Ingeniero de sistemas, telecomunicaciones, electrónica, telemática o afines con formación ITIL.
Experiencia	Mínimo un (1) año demostrada mediante matrícula profesional.
Remuneración mínima	Tres (3) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Entrenamiento de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios en la correcta prestación del servicio en los sistemas de información que gestiona el área de TI. Para esto la entidad debe suministrar la lista de aplicaciones o soluciones que considere debe soportar el agente profesional de mesa de ayuda, el cual consiste básicamente, pero no limitado a, en la Identificación de problemas de infraestructura o de aplicativo para diferenciar los casos y realizar el escalamiento o proceso de resolución respectiva. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos cuarenta (40) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Servicio 7x24 Nota: El horario de la jornada ordinaria y horas extras, están sujetos a cambios según la normatividad legal.
Tiempo mínimo de contratación	Tres (3) meses

Equivalencias entre estudios y experiencia

martes, 15 de agosto de 2017 4:05 p. m.

Homologación de requisitos para Agentes profesional y especializado

Título de posgrado en la modalidad de especialización por:	<ul style="list-style-type: none"> - Dos años de experiencia profesional y viceversa, siempre y cuando se acredite el título profesional; o - Título profesional adicional al exigido siempre y cuando sea afín con las funciones del cargo; o - Terminación y aprobación de estudios profesionales adicionales al título profesional exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, y un (1) año de experiencia profesional.
El título de postgrado en la modalidad de maestría por:	<ul style="list-style-type: none"> - Tres (3) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional; o - Título profesional adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo; o - Terminación y aprobación de estudios profesionales adicionales al título profesional exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, y un (1) año de experiencia profesional.
El título de postgrado en la modalidad de doctorado o postdoctorado, por:	<ul style="list-style-type: none"> - Cuatro (4) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional; o - Título profesional adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo; o - Terminación y aprobación de estudios profesionales adicionales al título profesional exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, y dos (2) años de experiencia profesional. - Tres (3) años de experiencia profesional por título universitario adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo.

Homologación de requisitos para agente general

Título académico	Experiencia equivalente
Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional por:	Un (1) año de experiencia relacionada, siempre y cuando se acredite la terminación y la aprobación de los estudios en la respectiva modalidad.
Tres (3) años de experiencia relacionada por:	Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional adicional al inicialmente exigido, y viceversa.
Un (1) año de educación superior por:	un (1) año de experiencia y viceversa, o por seis (6) meses de experiencia relacionada y curso específico de mínimo sesenta (60) horas de duración y viceversa, siempre y cuando se acredite diploma de bachiller para ambos casos.
Diploma de bachiller en cualquier modalidad por:	Aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y un (1) año de experiencia laboral y viceversa, o por aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y Certificado de Aptitud Profesional (CAP) del Sena.
Aprobación de un (1) año de educación básica secundaria por:	Seis (6) meses de experiencia laboral y viceversa, siempre y cuando se acredite la formación básica primaria.
Tres (3) años de educación básica secundaria o dieciocho (18) meses de experiencia, por:	El Certificado de Aptitud Profesional (CAP) del Sena.
Dos (2) años de formación en educación superior, o dos (2) años de experiencia por:	El Certificado de Aptitud Profesional (CAP) Técnico del Sena y bachiller, con intensidad horaria entre 1.500 y 2.000 horas.
Tres (3) años de formación en educación superior o tres (3) años de experiencia por:	El Certificado de Aptitud Profesional (CAP) Técnico del Sena y bachiller, con intensidad horaria superior a 2.000 horas.

ANS por nivel de servicio

martes, 15 de agosto de 2017

5:58 p. m.



Para los siguientes ANS, la sumatoria de los descuentos de ANS, por los diferentes conceptos en el periodo en ningún caso podrá á exceder el 20% del valor total mensual facturado por todos los servicios.

Glosario:

HH	Horas Hábiles
Horas	Horas continuas
DH	Días Hábiles, de lunes a viernes
VSM	Valor Servicio Mensual

Atención de canal telefónico

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.

Indicador	Atención de canal telefónico
Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de requerimientos del Canal atendidos antes de 20 segundos / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 20 segundos}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	0% < d < 50%: 10% 50% ≤ d < 60%: 7% 60% ≤ d < 70%: 5% 70% ≤ d < 80%: 3%

Atención de canal chat

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.

Indicador	Atención de canal chat
Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 40 segundos / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 40 segundos}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	0% < d < 50%: 10% 50% ≤ d < 60%: 7% 60% ≤ d < 70%: 5% 70% ≤ d < 80%: 3%

Atención de canal email y web

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.

Indicador	Atención de canal email y web
Definición	Porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal atendidos dentro del tiempo máximo establecido
Medición	Numero de Requerimientos del Canal atendidos antes de 1HH / Número Total de requerimientos del Canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de requerimientos del Canal atendidos antes de 1 HH}}{\text{Número Total de requerimientos del Canal}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	0% < d < 60%: 10% 60% ≤ d < 70%: 7% 70% ≤ d < 80%: 5% 80% ≤ d < 95%: 3%

Disponibilidad de la plataforma tecnológica de la mesa de ayuda

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.

Indicador	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de la mesa de ayuda. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)
Definición	<p>Porcentaje de tiempo en el cual los recursos de infraestructura de la plataforma tecnológica que soporta la mesa de ayuda está en funcionamiento.</p> <p>Infraestructura: Subsistema de generación eléctrica, UPS, planta Telefónica, servicios de red y almacenamiento, aplicaciones de gestión del Servicio (Software de gestión de tickets, Software de Inventario, Software de gestión de repuestos).</p>
Medición	<p>Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes / número de minutos contratados</p> <p>Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación durante cada mes.</p>
Nivel requerido	99.7% RTO incidente: 43 min
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes}}{\text{número de minutos contratados}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	<p>0% < d < 97%: 10%</p> <p>97% ≤ d < 98%: 7%</p> <p>98% ≤ d < 99%: 5%</p> <p>99% ≤ d < 99,7%: 3%</p>

Escalamiento de tickets

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.

Indicador	Escalamiento de tickets
Definición	Porcentaje mensual de tickets correctamente escalados por la mesa de ayuda
Medición	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets correctamente escalados}}{\text{número total de tickets escalados}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	0% < d < 60%: 10% 60% ≤ d < 70%: 7% 70% ≤ d < 80%: 5% 80% ≤ d < 95%: 3%

Categorización de tickets

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.

Indicador	Categorización de tickets
Definición	Porcentaje de tickets correctamente categorizados sobre el total de tickets categorizados
Medición	Tickets correctamente categorizados / Total de tickets categorizados
Nivel requerido	95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets correctamente categorizados}}{\text{número total de tickets categorizados}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	Descuento = 3% * VSM de la Mesa de ayuda

Abandono de llamadas

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.

Indicador	Abandono de llamadas
Definición	Porcentaje mensual de llamadas abandonadas después de 30 segundos de espera
Medición	Número de Llamadas abandonadas / Número Total de llamadas recibidas
Nivel requerido	Máximo 5%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de llamadas abandonadas}}{\text{número total de llamadas recibidas}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	Descuento = 3% * VSM de la Mesa de ayuda

Entrega de Informes de operación y gestión

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.

Indicador	Entrega de Informes de operación y gestión
Definición	Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.
Medición	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de informes entregados oportunamente}}{\text{número de informes que deben ser entregados}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	Para oportunidad en la entrega de los informes Menor a 100%, Descuento = 3% * VSM del Componente

Calidad de los informes de operación y gestión

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.

Indicador	Calidad de los informes de operación y gestión
Definición	<div>Informes sin observaciones ni errores numéricos, que signifiquen devoluciones por parte de la entidad compradora</div> <div>Las observaciones implican ajustes por parte del operador, para una nueva revisión y aprobación por parte de la entidad compradora</div>
Medición	Número de devoluciones por parte de la entidad compradora por cada informe de operación y de gestión entregado
Nivel requerido	Máximo una (1) devolución.
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	d =Número de devoluciones por parte de la entidad compradora por cada informe de operación y de gestión entregado
Descuento por no conformidad	Descuento = 3% * VSM * Número de informes con más de una (1) devolución.

Resolución de tickets en nivel 1

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.

Indicador	Resolución de tickets en nivel 1
Definición	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 de mesa de ayuda
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	0% < d < 50%: 10% 50% ≤ d < 60%: 7% 60% ≤ d < 70%: 5% 70% ≤ d < 80%: 3%

Resolución de tickets en nivel 2

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.

Indicador	Resolución de tickets en nivel 2
Definición	Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio (No incluye mantenimiento correctivo)
Medición	Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2
Nivel requerido	80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	0% < d < 50%: 10% 50% ≤ d < 60%: 7% 60% ≤ d < 70%: 5% 70% ≤ d < 80%: 3%

Cierre de tickets

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.

Indicador	Cierre de tickets
Definición	Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido para su cierre a partir de su resolución.
Medición	Número de tickets cerrados en menos de 3 DH a partir de su resolución durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo
Nivel requerido	90%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets cerrados en menos de 3 DH a partir de su resolución durante el periodo}}{\text{Número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	0% < d < 50%: 10% 50% ≤ d < 60%: 7% 60% ≤ d < 70%: 5% 70% ≤ d < 90%: 3%

Resolución de tickets usuarios VIP

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.

Indicador	Resolución de tickets usuarios VIP
Definición	Porcentaje de tickets resueltos por la mesa de ayuda para usuarios VIP
Medición	Numero de tickets resueltos en 4 horas para usuarios VIP abiertos en el periodo para usuarios VIP / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP
Nivel requerido	90%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en 4 horas de usuarios VIP abiertos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	0% < d < 50%: 10% 50% ≤ d < 60%: 7% 60% ≤ d < 70%: 5% 70% ≤ d < 90%: 3%

Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo en ciudades principales

martes, 15 de agosto de 2017 8:28 a. m.

Indicador	Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo en ciudades principales
Definición	Porcentaje de incidentes críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo en ciudades principales
Medición	Número de incidentes críticos resueltos en menos de 4 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo en ciudades principales
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{\# incidentes criticos resueltos en menos de 4 horas en el periodo por mantenimiento correctivo}}{\text{Número total de incidentes críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo}} \times 100\%$
Descuento por no conformidad	0% < d < 50%: 10% 50% ≤ d < 60%: 7% 60% ≤ d < 70%: 5% 70% ≤ d < 99.9%: 3%

Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo en ciudades secundarias

martes, 15 de agosto de 2017 8:28 a. m.

Indicador	Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo en ciudades secundarias
Definición	Porcentaje de incidentes críticos resueltos en el periodo por soporte en sitio para mantenimiento correctivo en ciudades secundarias
Medición	Número de incidentes críticos resueltos en menos de 24 horas en el periodo por mantenimiento correctivo/ total de incidentes críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo en ciudades secundarias
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{\# incidentes criticos resueltos en menos de 24 horas en el periodo por mantenimiento co}}{\text{Número total de incidentes críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo}} \times 100\%$
Descuento por no conformidad	0% < d < 50%: 10% 50% ≤ d < 60%: 7% 60% ≤ d < 70%: 5% 70% ≤ d < 99.9%: 3%

Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo en ciudades principales

martes, 15 de agosto de 2017 8:28 a. m.

Indicador	Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo en ciudades principales
Definición	Porcentaje de incidentes no críticos resueltos en el periodo por soporte en sitio para mantenimiento correctivo en ciudades principales
Medición	Número de incidentes no críticos resueltos en menos de 8 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes no críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo en ciudades principales
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{\# incidentes criticos resueltos en menos de 8 horas en el periodo por mantenimiento correctivo}}{\text{Número total de incidentes críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	0% < d < 50%: 10% 50% ≤ d < 60%: 7% 60% ≤ d < 70%: 5% 70% ≤ d < 99.9%: 3%

Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo en ciudades secundarias

martes, 15 de agosto de 2017 8:28 a. m.

Indicador	Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo en ciudades secundarias
Definición	Porcentaje de incidentes no críticos resueltos en el periodo por soporte en sitio para mantenimiento correctivo en ciudades secundarias
Medición	Número de incidentes no críticos resueltos en menos de 48 horas en el periodo por mantenimiento correctivo según el tiempo definido por la entidad para ciudades secundarias / total de incidentes no críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo en ciudades secundarias
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{\# incidentes críticos resueltos en menos de 48 horas en el periodo por mantenimiento correctivo}}{\text{Número total de incidentes críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo}} \times 100\%$
Descuento por no conformidad	0% < d < 50%: 10% 50% ≤ d < 60%: 7% 60% ≤ d < 70%: 5% 70% ≤ d < 99.9%: 3%

Rotación de Agentes

martes, 15 de agosto de 2017

8:28 a. m.

Indicador	Rotación de Agentes
Definición	<div>La rotación se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso que el retiro de los Agentes sea por solicitud de la Entidad Compradora.</div>
Medición	Número de agentes que se retiraron en el mes por voluntad propia / Número total de agentes que comienzan el mes
Nivel requerido	15%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de Agentes retirados en el mes por voluntad propia}}{\text{Número de Agentes}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	20% <= I _□ < 100%: 5% 15% <= I _□ < 20%: 3%

Actualización Base de Conocimiento

miércoles, 16 de agosto de 2017 5:41 p. m.

Indicador	Actualización Base de Conocimiento
Definición	Porcentaje de artículos de ayuda creados en la Base de Conocimientos a partir de la resolución de incidentes y atención de solicitudes del periodo utilizada previamente al escalamiento al segundo nivel.
Medición	Número de artículos de ayuda creados en el periodo a partir de la resolución de tickets y atención de solicitudes / número de tickets resueltos y solicitudes atendidas durante el periodo no documentados en la Base de Conocimientos.
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$d = \frac{\text{Número de artículos creados en el periodo a partir de la resolución de tickets y atención de solicitudes periodo}}{\text{Número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo}} * 100\%$
Descuento por no conformidad	0% < d < 50%: 10% 50% ≤ d < 60%: 7% 60% ≤ d < 70%: 5% 70% ≤ d < 90%: 3%