

ANEXO 1

ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Invitación Pública 3000000552

1 OBJETO:

Contratar el servicio de mesa de ayuda de TI de la CCB, bajo la modalidad de outsourcing, haciendo uso de las mejores prácticas para la Gestión de Servicios de Tecnología de la Información.

2 DESCRIPCIÓN GENERAL PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MESA DE GESTIÓN TI DE LA VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGÍA

El proveedor seleccionado deberá atender los requerimientos técnicos formulados a la Mesa de Gestión TI de soporte técnico. Toda solicitud (incidente, requerimiento o problema) debe estar registrado con un tiquete en la Mesa de Gestión TI, tal como está definido en la normativa de LA CÁMARA, actualmente: "GIT-L-006 Lineamientos de Soporte Técnico" que contiene el trámite que sigue un cliente interno para hacer una solicitud y "GIT-L-003 Lineamientos operacionales mesa de servicios de gestión TIC". El proveedor seleccionado prestará de conformidad el servicio de soporte conforme a estos procedimientos o de los que hagan sus veces, que serán informados previamente por LA CÁMARA al personal designado, con el fin de atender remotamente o enrutar los requerimientos y realizar la asignación a los técnicos de segundo nivel en caso de requerirse atención en sitio personalizada, y culmina con la solución, documentación y cierre de la solicitud.

La gestión TIC está conformada por tres mesas de servicios orientadas al usuario final, lideradas por dos (2) profesionales que serán designados como Líder de Mesa de Servicios y Supervisor de Soporte Técnico.

2.1 MESA DE SOPORTE TÉCNICO TI

Realiza la atención de solicitudes relacionadas con hardware y software de las estaciones de trabajo. La integran: dos (2) agentes de primer nivel en el call center, quienes serán los encargados de gestionar el primer contacto del usuario con la Mesa de Gestión TI y prestar asistencia remota, clasificar las solicitudes, escalar los requerimientos o incidentes, realizar la asignación a los técnicos de segundo nivel y/u otro grupo de especialistas, y llevar a cabo el seguimiento y gestión necesarios de las solicitudes hasta su solución dentro de los ANS vigentes; veintinueve (29) técnicos, quienes atenderán las solicitudes que les asigne la Mesa de Gestión TI, ya sea en los puestos de trabajo de los colaboradores de LA CÁMARA o mediante las herramientas disponibles en LA CÁMARA para el acceso remoto a las estaciones de trabajo. Esta atención debe prestarse en cualquiera de las instalaciones de la entidad de acuerdo con el numeral 2, en las diferentes sedes donde LA CÁMARA preste sus servicios y así lo requiera, y en la ubicación de teletrabajo. Es igual tanto para el personal permanente como el ocasional requerido para la temporada de renovaciones, y para actividades esporádicas que requiera la entidad para el desarrollo de sus funciones. Esta Mesa además gestiona los servicios de Infraestructura Tecnológica, es decir, las solicitudes relacionadas con la infraestructura del centro de cómputo y los servicios corporativos de la red, administración de servidores, del dominio, telefonía, entre otros.

2.2 MESA DE SERVICIOS TI DE SOLUCIONES DE NEGOCIO

Es un servicio especializado que atiende las solicitudes asociadas a las aplicaciones y bases de datos de la entidad que se encuentran en ambiente productivo y que impactan tanto al cliente externo como al interno. La integran cuatro (4) profesionales, dos (2) con experiencia en servicios registrales para la atención en primer nivel de esta mesa, uno (1) para segundo nivel de SAP y uno (1) para segundo nivel de base de datos.

El personal será designado de acuerdo con los perfiles solicitados en el numeral 3 literal (a).

2.3 LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El personal de soporte técnico prestará sus servicios en las siguientes ubicaciones geográficas y de acuerdo con el perfil:

SEDE CCB	CANTIDAD RECURSOS HUMANOS				
	PROFESIONAL	Actividad	TÉCNICO o AGENTE	Actividad	TÉCNICOS RENOVACIONES
CÁMARA MÓVIL	0		0		1
CAZUCÁ	0		1		0
CEDRITOS	0		1		1
CENTRO	0		1		1
CAC	0		1		0
CHAPINERO – CENTRO EMPRESARIAL	0		1		0
CHAPINERO - Sede	0		1		1
CHÍA	0		1		0
FUSAGASUGÁ	0		1		0
GFE	0		1		0
KENNEDY	0		1		0
KENNEDY - Sede	0		1		1
NORTE	0		1		2
PALOQUEMAO	0		1		0
RESTREPO	0		1		0
SALITRE – CENTRO EMPRESARIAL	2	Líder Mesa, Supervisor Soporte	2	Agentes Call center	0
SALITRE – CENTRO EMPRESARIAL	4	Profesionales Soluciones de Negocio	3	Técnicos Soporte en Sitio	2
SALITRE - Sede	0		1		1
ZIQUAIRÁ	0		1		0
Total por perfil	6		21		10
Total recursos humanos	37				

La CÁMARA podrá solicitar soporte técnico en las nuevas sedes o puntos de atención que pueda llegar a habilitar durante la ejecución del contrato.

Nota 1: Adicionalmente y cuando sea requerido por necesidades del servicio, se programará visita por parte de personal técnico a las siguientes sedes y centros de solución de conflictos:

SEDE	UBICACIÓN	TELÉFONO
Casa CALLE 93	Carrera 15 No 93 A – 10, barrio Chicó	5941000 exts. 2107 - 4615
Centro de solución de conflictos SOACHA	Calle 17 No 6- 14, barrio San Luis	9003177, 9003014

SEDE	UBICACIÓN	TELÉFONO
Centro de solución de conflictos ENGATIVÁ	Av. Ciudad de Cali No 77 A – 10	4922173, 4922174. 4922175
Centro de solución de conflictos TUNJUELITO	Calle 53 Sur No. 19A-45 barrio San Carlos	2054283, 7696802, 7677646.
Centro de solución de conflictos KENNEDY	Avenida Carrera 68 No. 30 – 15 Sur	3830300 ext. 4301/ 4302/ 4303/ 4304/ 4305.
Sede Ubaté	Carrera 6 No. 7 – 75 Ubaté	3830300 ext. 5610

Nota 2: El proveedor seleccionado deberá tener en cuenta que el servicio se debe prestar incluso en CÁMARA MÓVIL, a través de conexión remota o donde la móvil se encuentre prestando servicio. De igual manera se deberá atender equipos que estén bajo la modalidad de Teletrabajo, a través de conexión remota o en sitio.

3 RECURSO HUMANO

Descripción del recurso humano requerido para el periodo contractual. Será un total de treinta y siete (37) recursos, asignados de la siguiente manera:

3.1 Mesa de servicios TI de Soporte Técnico

Veintitrés (23) recursos permanentes durante la ejecución del contrato, para atención de servicios de tecnología de información, remoto o en sitio, más diez (10) recursos durante la temporada de renovación de matrícula mercantil de cada año.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	DESDE	HASTA
2	Profesionales para Liderar y Supervisar el Soporte Técnico.	Fecha de inicio del contrato	Fecha de finalización del contrato
2	Agentes de 1er nivel.		
19	Técnicos de Soporte 2do nivel.		
10	Técnicos de Soporte 2do nivel, para prestar apoyo durante la temporada de renovaciones 2019	Dos meses definidos entre el proveedor seleccionado y el Coordinador de Soporte Técnico CCB, para la temporada de renovaciones de cada año.	

3.2 Mesa de servicios TI de Soluciones de Negocio

Cuatro (4) recursos permanentes durante la ejecución del contrato, para atención de soluciones de negocio, con experiencia en aplicaciones de Servicios Registrales.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	DESDE	HASTA
4	Profesionales de Soluciones de Negocio, bases de datos y SAP.	Fecha de inicio del contrato	Fecha de finalización del contrato

3.3 El proveedor seleccionado se obliga con LA CÁMARA a:

Proveer el personal con el siguiente perfil:

3.4 Gerente, Líder y Supervisor de la Mesa de Gestión TI

a) Un (1) gerente de proyecto, profesional en administración de empresas y/o, ingeniería industrial y/o de sistemas y/o electrónica o carreras afines según SNIES. Con especialización en gerencia de proyectos y/o administración o afines según SNIES. Experiencia: Mínimo cinco años como gerente de proyecto de Tecnologías de información. No formará parte de los 37 recursos de soporte, estará a cargo del seguimiento del contrato y deberá reunirse 2 veces al mes con el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB con el fin de validar las tendencias del servicio, novedades del contrato o necesidades de la CCB durante este periodo y se deberá dejar un acta de esta reunión, indicando el plan de acción para cerrar las novedades. De acuerdo con las buenas prácticas de ITIL, el gerente del proyecto hará las observaciones pertinentes como plan de mejora continua al proyecto siempre y cuando estén alineadas a las políticas establecidas por la CCB. Los valores o costos generados por el gerente de proyecto serán asumidos por el proveedor seleccionado.

b) Dos (2) profesionales en administración de empresas y/o, ingeniería industrial y/o de sistemas y/o electrónica o carreras afines según SNIES, experiencia mínima de 3 años en coordinación de proyectos y/o áreas de soporte tecnológico. Deberán contar con certificación en fundamentos de ITIL. Uno de ellos, que será designado por el contratista como Líder de Mesa de Servicios, deberá contar con certificación ITIL intermedio en Soporte y Análisis Operacional OSA y estará a cargo de la ejecución y coordinación del contrato. El otro será designado por el contratista como Supervisor de Soporte Técnico y tendrá las siguientes funciones: revisar y distribuir las solicitudes de servicios entre los técnicos, y supervisar el resultado de estas, velando por que se habiliten los servicios con calidad, estabilidad y que sean documentados en la herramienta de gestión; controlar la asistencia del personal; capacitar y evaluar el desempeño de los técnicos mensualmente; estará a cargo de la ejecución y coordinación del contrato en ausencia o reemplazo del Líder de Mesa de Servicios. Ambos profesionales estarán bajo la supervisión del Coordinador de Soporte Técnico de la CCB y tendrán facultades para apoyar las tareas administrativas de éste.

3.5 Personal para Mesa de servicios TI de Soporte Técnico

c) Dos (2) agentes de nivel 1, con título de Técnico o de Tecnólogo en áreas de Informática y/o, Electrónica y/o Telecomunicaciones y/o Soporte y Mantenimiento. Se aceptan estudiantes de Ingeniería de Sistemas y/o Electrónica y/o Telemática y/o Telecomunicaciones, que estén cursando mínimo 6to semestre y con experiencia mínima de 2 años en atención telefónica y soporte técnico remoto de equipos informáticos y/o cargos similares.

d) Diecinueve (19) recursos de soporte técnico de Nivel 2, con título de Técnico o de Tecnólogo en áreas de Informática y/o Electrónica, y/o Telecomunicaciones y/o Soporte y Mantenimiento (se aceptan estudiantes de Ingeniería de Sistemas, y/o Electrónica, Telemática y/o Telecomunicaciones, que estén cursando mínimo 6to semestre), y con certificación en Fundamentos de ITIL V.3. Además de la formación, estos recursos deben acreditar experiencia mínima de 3 años en soporte técnico de equipos informáticos y/o cargos similares.

3.6 Personal para Mesa de servicios TI de Soporte Técnico durante renovaciones

e) Diez (10) recursos de soporte técnico de Nivel 2, con título de Técnico o de Tecnólogo en áreas de Informática y/o Electrónica, y/o Telecomunicaciones y/o Soporte y Mantenimiento (se aceptan estudiantes de Ingeniería de Sistemas, y/o Electrónica, Telemática y/o Telecomunicaciones, que estén cursando mínimo 6to semestre). Además de la formación, estos recursos deben acreditar experiencia mínima de 2 años en soporte técnico de equipos informáticos y/o cargos similares.

3.7 Personal para Mesa de servicios TI de Soluciones de Negocio

Adicionalmente se requieren los siguientes profesionales con certificación Fundamentos de ITIL V.3, de propósito específico para la gestión en la Mesa de Soluciones de Negocio, y estarán bajo la supervisión del Líder de mesa de

servicios y del Director de Gestión de la Demanda de la CCB.

f) Un (1) profesional en ingeniería de sistemas y/o electrónica o carreras afines según SNIES, conocimientos en MS SQL, y experiencia mínima laboral de 3 años en soporte tecnológico y mesas de ayuda en primer y segundo nivel, deseable que tenga conocimientos en servicios registrales.

g) Un (1) profesional en carreras administrativas, financieras o de sistemas según SNIES con experiencia mínima de 2 años en los módulos de SAP: MM: Compras y contratación – Gestión de materiales; FI: Finanzas – Contabilidad financiera; SD: Ventas y distribución; HCM: Recursos humanos; CO: Control de presupuesto; AM: Activos fijos.

h) Dos (2) profesionales en ingeniería de sistemas con conocimientos en bases de datos MS SQL y DB2, y con experiencia mínima de 2 años como administradores de bases de datos, deseable en servicios registrales.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	DESDE	HASTA
1	Profesional con experiencia en Atención de Mesas de Servicio de primer y segundo nivel	Fecha de inicio del contrato	Fecha de finalización del contrato
1	Profesional especialista en SAP.		
2	Profesionales en bases de datos		

i) La asignación de los 37 recursos mencionados anteriormente garantizará a la CCB el cumplimiento de la operación y desarrollo de soporte de manera ininterrumpida con base en los Lineamientos operacionales mesa de servicios gestión TICs - GIT-L-003, y atendiendo además las directrices o instrucciones que realice el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB.

j) Mantener de forma permanente veintisiete (27) recursos de acuerdo con lo solicitado en el numeral 2.3, de tiempo completo en las instalaciones de LA CÁMARA, que atenderán las solicitudes de soporte que reciban las Mesas de Gestión TIC de LA CÁMARA. Este servicio lo prestarán de lunes a viernes en todas las ubicaciones descritas en 2.3, y los sábados en las Sedes que realizan atención al público y en los Centros Empresariales que lo requieran. La atención la realizarán con turnos rotativos entre el personal asignado y para el cumplimiento de los siguientes horarios:

CANTIDAD.	DESCRIPCIÓN	HORARIO	HORARIO TEMPORADA RENOVACIONES
2	Agentes de 1er nivel	Lunes a viernes 7:00AM-6:00PM	7:00 AM - 7:00 PM
2	Profesionales Coordinación y Supervisión	Lunes a viernes 7:00AM-6:00PM	7:00 AM - 7:00 PM
4	Profesionales primer nivel Soluciones de Negocio, bases de datos y SAP	Lunes a viernes 7:00AM-7:00PM Sábado 8:00 AM -2:00 PM	7:00 AM - 9:00 PM
19	Técnicos de Soporte 2do nivel	Lunes a viernes: 7:00AM-7:00PM Sábado: 8:00 AM -2:00 PM	Lunes a viernes: 7:00AM-9:00 PM Sábado: 8:00 AM -6:00 PM

CANTIDAD.	DESCRIPCIÓN	HORARIO	HORARIO TEMPORADA RENOVACIONES
10	Técnicos de Soporte 2do nivel, para prestar apoyo durante la temporada de renovaciones de cada año.	8:00 AM - 6:00 PM	

La asignación de horarios será establecida previo al inicio del contrato y de manera conjunta por el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB y el Líder de la Mesa de Servicios establecido por el contratista. El tiempo de almuerzo para cada uno de los técnicos y profesionales designados por el proveedor seleccionado será rotativo y de acuerdo con las necesidades del servicio, y podrá ser en los siguientes horarios: de 12:00 M a 1:00 PM o de 1:00 PM a 2:00 PM. El proveedor seleccionado dará instrucciones a sus técnicos para que estén dispuestos a laborar si existiere algún proyecto o trabajo excepcional que requiriese la extensión del horario o el trabajo en días no hábiles y en la temporada de renovación de matrícula mercantil.

k) El recurso seleccionado, exceptuando al gerente de proyectos, deberá laborar mínimo 48 horas por semana y la asignación de labores en este período de tiempo estará bajo la responsabilidad del Supervisor de Soporte Técnico. Para dar cumplimiento con lo establecido en este literal, se programarán jornadas rotativas y alternadas entre los recursos asignados al contrato, quienes prestarán sus servicios en las diferentes sedes de la CCB, los sábados, y de acuerdo con las necesidades del servicio.

l) LA CÁMARA podrá solicitar el cambio de los recursos humanos con base en los resultados entregados por los indicadores de gestión (rendimiento menor al 95%) y por el índice de satisfacción al cliente (menor al 90%), caso en el cual el proveedor seleccionado deberá removerlo y sustituirlo inmediatamente por otro recurso que cumpla el perfil exigido en esta invitación.

l) LA CÁMARA podrá efectuar una evaluación a cada uno de los técnicos de EL CONTRATISTA sobre las políticas de seguridad y sobre el uso de herramientas tecnológicas corporativas, y se reserva el derecho de aceptar sólo los técnicos que hayan obtenido un puntaje que demuestre su real conocimiento sobre las materias evaluadas, por tanto, EL CONTRATISTA se allanará a la decisión de LA CÁMARA y procederá a enviar otro u otros técnicos que cumplan con las exigencias técnicas a evaluar. **Nota 3:** la prueba de conocimiento estará formada por máximo 20 preguntas que serán respondidas hasta en una (1) hora, y se considerará aprobada con mínimo el 70% de respuestas correctas.

m) También serán causales para solicitar al proveedor el cambio inmediato de los recursos humanos asignados al contrato las siguientes: 1.) Presentación a las instalaciones de LA CÁMARA en estado de embriaguez o bajo el efecto de drogas alucinógenas. 2.) Ingerir bebidas embriagantes o drogas alucinógenas en el sitio de trabajo, 3.) Mantener desavenencias con sus compañeros de soporte o con algún funcionario de la CCB y 4.) Presentar conductas que vayan en contra del buen desempeño profesional, laboral, ético o moral.

n) Los técnicos contarán con equipos y facilidades de ofimática, suministrados por LA CÁMARA, teniendo en cuenta que la mayor parte del tiempo estarán atendiendo solicitudes de servicio.

o) El proveedor seleccionado debe asignar a cada uno de los técnicos y profesionales que presten el servicio de forma permanente en las instalaciones de LA CÁMARA, equipos de comunicación celular con su línea telefónica y servicio de datos, para facilitar y permitir la comunicación entre ellos y con el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB cuando así se requiera. Se exceptúan de este literal los técnicos que apoyarán la temporada de renovaciones.

p) El proveedor seleccionado deberá dotar a los técnicos y profesionales con todos los elementos necesarios para

que puedan ejecutar sus labores como: Herramientas, discos duros externos USB, unidades DVD/RW y CD/RW externas USB, adaptadores para conexión de discos duros internos a través de puertos USB, diademas compatibles para los agentes de Mesa de Gestión TI, papelería, y cualquier otro elemento necesario para el correcto y ergonómico desarrollo de la labor.

q) El proveedor seleccionado deberá mantener a su cargo el personal requerido para realizar permanentemente las labores, así como para efectuar los reemplazos que se requieran, cuando el personal designado no pueda prestar el servicio de acuerdo con el numeral 2.3 de este anexo.

r) El personal que asigne el proveedor seleccionado para el cumplimiento del contrato será sometido a un proceso de selección que incluya como mínimo la etapa de entrevista, así como un estudio de seguridad no superior a seis (6) meses que incluya mínimo: visita domiciliaria, confirmación de referencias, verificación de antecedentes en las instituciones de seguridad del Estado tales como DIJIN, SIJIN y Fiscalía. La CCB solicitará copia de los informes de selección y estudio de seguridad para evidenciar la aptitud de los trabajadores asignados al servicio, antes del inicio y durante la ejecución del contrato.

LA CÁMARA se reserva el derecho de solicitar mayores estudios del personal que a su juicio no ofrezca las garantías de seguridad suficientes, así como el derecho de revisar y aprobar la selección del personal asignado al contrato. Los gastos del estudio de seguridad serán asumidos por la empresa seleccionada.

s) Previa evaluación y aprobación del proponente, cumpliendo el proceso de selección que rija en su empresa y los requerimientos especiales de LA CÁMARA, el proponente podrá contratar en iguales o mejores condiciones que las actuales, al personal actual que presta los servicios de soporte técnico y que cumpla con los requisitos establecidos en el literal (a), destacados por el cumplimiento del servicio, previo concepto del Director de Infraestructura Tecnológica o del Coordinador de Soporte Técnico de la CCB.

t) El proveedor seleccionado deberá celebrar bajo su responsabilidad un contrato de trabajo con cada una de las personas que conformen el personal que asigne a LA CÁMARA para la prestación de los servicios objeto de este documento, dando cumplimiento a todas las normas legales laborales vigentes durante la vigencia del contrato. También deberá garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales, especialmente las de carácter laboral, respecto del personal asignado para el cumplimiento del objeto de la presente invitación, específicamente en lo que se refiere al pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, aportes fiscales y parafiscales, afiliación y pago de los aportes al régimen de seguridad social en salud, pensión y riesgos laborales. Todo lo anterior con los respectivos incrementos de ley. El incumplimiento o retraso establecido en el presente numeral, a criterio de la CCB, dará lugar a la terminación anticipada del contrato con el proponente seleccionado sin lugar a requerimiento previo por parte de la CCB o al pago de indemnización alguna a favor del proponente seleccionado.

u) LA CÁMARA se reserva el derecho de hacer pruebas de conocimiento a los técnicos asignados por el proveedor seleccionado, con lo cual la entidad cuando considere pertinente solicitará al proveedor el cambio de los técnicos si considera que no cumplen con las competencias necesarias para realizar la labor asignada, requerirá una calificación mínima del 90%. con un buen nivel de satisfacción.

v) El proveedor seleccionado se compromete a que el recurso humano ofrecido, al momento de prestar los servicios de soporte cuenta con presentación personal de acuerdo con la política de la CCB.

w) En caso de requerirse servicios que conlleven a trabajos en altura, el contratista deberá asignar el recurso humano pertinente que cuente con el certificado vigente o certificado de competencia laboral para trabajo en alturas de conformidad con lo previsto en la resolución 1409 del 23 de julio de 2012 o la normas que lo modifiquen.

x) El proponente seleccionado se compromete en mantener mínimo un 25% de personal femenino dentro del total del recurso humano requerido, situación que será verificada por la CCB a través del Supervisor del contrato.

3.8 Recurso humano adicional y trabajo en horas no laborales

El proveedor seleccionado deberá suministrar personal adicional del mismo perfil en caso de que la CCB lo pueda requerir. En este caso el valor de este personal deberá ser igual al que se oferte por cada técnico permanente.

Los técnicos previstos por el proveedor seleccionado deberán estar dispuestos a brindar soporte técnico en horarios laborales extendidos o desarrollarlos en días no laborales, si así lo exigiere el desarrollo de algún proyecto especial de LA CÁMARA, sin que esto se convierta en una práctica constante y habitual. En estos eventos (después de las 08:00 PM o fines de semana) EL PROVEEDOR seleccionado deberá asumir un auxilio de transporte, alimentación y horas extras, que no incrementará el costo de los servicios solicitados en esta invitación. Estos casos se podrán presentar máximo una vez al mes y media jornada laboral por técnico.

4 INDICADORES DE DESEMPEÑO

El proveedor seleccionado, a través del Supervisor de Soporte Técnico designado por el contratista, será el interlocutor con el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB, diariamente debe analizar las tendencias de las solicitudes, asignar los recursos y priorizar la atención según las necesidades operativas de la CCB, entregar a diario el resultado de la gestión de los técnicos y demás informes estándar de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL y que a su vez la herramienta de mesa de servicios permita entregar, previo acuerdo con el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB.

El proveedor seleccionado deberá generar los reportes que permitan analizar la gestión de los recursos para la atención oportuna de los servicios. Como mínimo se solicitan los siguientes reportes:

NOMBRE DEL INFORME	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD DE ENTREGA	OBJETIVO MÍNIMO
Informe de número de solicitudes (Incidentes o Requerimientos) vs. Tramitadas	Ver anexo 6 indicadores de desempeño para la presentación del informe	Diario y mensual	98%
Indicador de UPTIME de las estaciones de trabajo.	Ver anexo 6 indicadores de desempeño para la presentación del informe	Mensual	98%
Indicador de satisfacción de usuario final	Ver anexo 6 indicadores de desempeño para la presentación del informe	Mensual	90%
Informe de oportunidad en la respuesta	Ver anexo 6 indicadores de desempeño para la presentación del informe	Mensual	96%
Cantidad de incidentes y requerimientos atendidos por técnico y por Sede	Ver anexo 6 indicadores de desempeño para la presentación del informe	Diario y mensual	N/A
Categorización de las incidencias y requerimientos	Ver anexo 6 indicadores de desempeño para la presentación del informe	Mensual	N/A
Indicador de UPTIME de estaciones de trabajo	Ver Nota 4	Mensual	98%

Nota 4: LA CÁMARA dispone de un sistema de Mesa de Servicios que permite conocer mensualmente el indicador de UPTIME de estaciones de trabajo, el cual verificará la gestión adelantada por el proveedor seleccionado. Por tanto, éste se compromete al cumplimiento del indicador de UPTIME, el cual no podrá ser inferior al 98%. El proveedor deberá

mantener actualizados los dispositivos de microinformática en la herramienta de UPTIME con la que cuenta la CCB, con el fin de poder obtener la información en tiempo real de la gestión adelantada.

En caso de que el indicador UPTIME no se cumpla por más de dos meses (no necesariamente consecutivos) LA CÁMARA queda facultada para dar por terminado unilateralmente el presente contrato sin que esto obligue a indemnizar de forma alguna al proveedor seleccionado.

5 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS Y CATÁLOGOS DE SERVICIOS TI

5.1 ANS para la prestación del servicio:

Descripción del servicio de GESTION TIC	ANS (en horas hábiles)			Responsable(s)
	ANS Primer nivel	ANS Segundo nivel	ANS Usuario final	
Mesa de servicio SOPORTE TÉCNICO				
Habilitación de punto de red	45	0	45	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Soporte para nuevos servicios	9	0	9	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Acompañamiento	2	0	2	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Alistamiento tecnología de salas	2	0	2	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Preparación de conferencias webex u otras herramientas	2	0	2	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Configuración de perfil	4	0	4	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Configuración de integraciones de aplicativos	2	0	2	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Configuración de red	2	0	2	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Soporte de impresora	8	0	8	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Configuración de impresoras especiales	8	0	8	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Configuración de dispositivos móviles	2	0	2	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Configuración de datáfonos	2	0	2	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Configuración de aplicativos	9	0	9	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Desconfiguración de dominio	2	0	2	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Desconfiguración de la red	2	0	2	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Daño en partes de equipos o periféricos	9	0	9	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Soporte técnico	4	0	4	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Ajuste bases de datos	9	0	9	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Instalación de hardware de PC	2	0	2	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Instalación de software para PC	2	0	2	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Instalación de teléfonos asignados	2	0	2	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Instalación de una impresora	9	0	9	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Soporte hardware y software equipos arrendados	8	0	8	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Outlook - soporte y acompañamiento usuario	8	0	8	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Outlook - configuración perfil local	8	0	8	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST

Descripción del servicio de GESTION TIC	ANS (en horas hábiles)			Responsable(s)
	ANS Primer nivel	ANS Segundo nivel	ANS Usuario final	
Outlook - instalación o configuración de complementos	8	0	8	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Outlook - configuración de firma	8	0	8	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Outlook - configuración de calendario	8	0	8	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Hardware - mantenimiento correctivo	8	0	8	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Hardware - concepto técnico	9	0	9	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Hardware - instalación o configuración	9	0	9	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Hardware - movimiento o traslado	10	0	10	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Hardware - soporte o acompañamiento	9	0	9	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Redes - soporte o acompañamiento	9	0	9	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Redes - cambio cable de red	8	0	8	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Redes - habilitación de punto de red	8	0	8	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Redes - conexión de switch y módem	8	0	8	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Redes - conexión de cableado	16	0	16	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Redes - configuración de red wifi	8	0	8	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Software- acompañamiento y soporte	16	0	16	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Software - actualización o parches	9	0	9	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Software - instalación o configuración	9	0	9	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Software - mantenimiento correctivo	9	0	9	Agentes mesa de ayuda primer nivel / CST
Mesa de INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA				
Falla general en servicios de infraestructura tecnológica	2	2	4	Profesional senior VP TI
Falla particular en servicios de infraestructura tecnológica	9	9	18	Profesional senior VP TI
Incidentes presentados en SICO	27	0	27	Profesional senior VP TI
Falla general en servicios de infraestructura de comunicaciones	2	2	4	Profesional senior VP TI
Falla particular en servicios de infraestructura de comunicaciones	9	9	18	Profesional senior VP TI
Incidentes presentados en la plataforma MS Office365	3	9	12	Profesional senior VP TI
Operación Centro de Cómputo	3	9	12	Profesional senior VP TI
Mesa de SOLUCIONES DE NEGOCIO				
Esigna - indisponibilidad general	2	0	2	Grupo Comité Directivo VP TI
Esigna - indisponibilidad parcial	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Esigna - intermitencia en disponibilidad	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Esigna - mutaciones	4,5	11,5	16	Grupo eSigna
Esigna - cancelación de matrícula	4,5	11,5	16	Grupo eSigna

Descripción del servicio de GESTION TIC	ANS (en horas hábiles)			Responsable(s)
	ANS Primer nivel	ANS Segundo nivel	ANS Usuario final	
Esigna - matrícula persona natural	4,5	11,5	16	Grupo eSigna
Esigna - matrícula establecimiento de comercio	4,5	11,5	16	Grupo eSigna
Esigna - inscripción de documentos	4,5	11,5	16	Grupo eSigna
Tienda virtual - indisponibilidad general	2	0	2	Grupo Comité Directivo VP TI
Tienda virtual - indisponibilidad parcial	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Tienda virtual - intermitencia en disponibilidad	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Tienda virtual - renovaciones	4,5	11,5	16	Grupo TV-Renovaciones
Tienda virtual - SAS virtual	4,5	11,5	16	Grupo TV-SAS Virtual
Tienda virtual - certificados electrónicos	4,5	11,5	16	Grupo TV-CE
Tienda virtual - depósito estados financieros	4,5	11,5	16	Grupo TV-DEF
Tienda virtual - inscripción libros de comercio	4,5	11,5	16	Grupo TV-ILC
Tienda virtual - clave segura	4,5	11,5	16	Grupo TV-CS
Tienda virtual - RUP virtual	4,5	11,5	16	Grupo TV-RUP
Tienda virtual - solicitud de afiliación	4,5	11,5	16	Grupo TV-Afiliados
Tienda virtual - medición de servicios	4,5	11,5	16	Grupo TV-Medición
Tienda virtual - consola de administración	4,5	11,5	16	Grupo TV-Consola
Tienda virtual - consulta de expedientes	4,5	11,5	16	Grupo TV-Consola
Sicompite - indisponibilidad general	2	0	2	Grupo Comité Directivo VP TI
Sicompite - indisponibilidad parcial	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Sicompite - intermitencia en disponibilidad	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Sicompite	4,5	11,5	16	Grupo Sicompite
Simasc - indisponibilidad general	2	0	2	Grupo Comité Directivo VP TI
Simasc - indisponibilidad parcial	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Simasc - intermitencia en disponibilidad	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Simasc	4,5	11,5	16	Grupo Simasc:
Certihuella - indisponibilidad general	2	0	2	Grupo Comité Directivo VP TI
Certihuella - indisponibilidad parcial	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Certihuella - intermitencia en disponibilidad	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Caja - indisponibilidad general	2	0	2	Grupo Comité Directivo VP TI
Caja - indisponibilidad parcial	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Caja - intermitencia en disponibilidad	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Caja	4,5	11,5	16	Grupo Caja
Sirep - indisponibilidad general	2	0	2	Grupo Comité Directivo VP TI
Sirep - indisponibilidad parcial	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Sirep - intermitencia en disponibilidad	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI

Descripción del servicio de GESTION TIC	ANS (en horas hábiles)			Responsable(s)
	ANS Primer nivel	ANS Segundo nivel	ANS Usuario final	
Sirep - afiliados	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Afiliados
Sirep - boletín	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Boletín
Sirep - cancelación	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Cancelación
Sirep - certificados	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Certificados
Sirep - compensaciones	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Compensaciones
Sirep - correcciones	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Correcciones
Sirep - depósito estados financieros	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Depósito Estados Financieros
Sirep - devolución de dinero	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Devolución de Dinero
Sirep - facturas/órdenes de compra/cotizaciones	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Facturas/Órdenes de Compra/Cotizaciones
Sirep - inscripción de documentos	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Inscripción de Documentos
Sirep - inscripción libros de comercio	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Inscripción Libros de Comercio
Sirep - integración royal	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Integración Royal
Sirep - interfaces SAP	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Interfaces SAP
Sirep - matrículas	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Matrículas
Sirep - mutaciones	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Mutaciones
Sirep - parametrización	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Parametrización
Sirep - renovación	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - Renovación
Sirep – RUES	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - RUES
Sirep – RUP	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - RUP
Sirep - SIPREF	4,5	11,5	16	Grupo-Sirep - SIPREF
SAP - indisponibilidad general	2	0	2	Grupo Comité Directivo VP TI
Sap - indisponibilidad parcial	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
SAP - intermitencia en disponibilidad	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Portal RR.HH. - indisponibilidad general	2	0	2	Grupo Comité Directivo VP TI
Portal RR.HH. - indisponibilidad parcial	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Portal RR.HH. - intermitencia en disponibilidad	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Portal recursos humanos	4,5	11,5	16	Grupo Portal RR.HH.
Fw contratación - indisponibilidad general	2	0	2	Grupo Comité Directivo VP TI
Fw contratación - indisponibilidad parcial	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Fw contratación - intermitencia en disponibilidad	4	0	4	Grupo Comité Directivo VP TI
Formulario web de contratación	4,5	11,5	16	Grupo Portal FW

CST: Coordinación Soporte Técnico; VP TI: Vicepresidencia de Tecnología de Información; RR.HH.: Recursos Humanos; FW: Formulario Web; TV: Tienda virtual

Nota 5: Este catálogo de servicios podrá ser modificado o ajustado de acuerdo con la variación o comportamiento de la

mesa de servicios o por políticas de la entidad durante el tiempo de ejecución del contrato, previa aprobación de la CCB.

5.2 ANS para disponer siempre del recurso humano

Evento	Acuerdos de Niveles de Servicio
Ausencia por tiempo compensado, Incapacidad o Permiso otorgado por el proveedor seleccionado.	Máximo dos (2) horas para proveer los recursos en sitio, en eventos imprevistos. Los permisos programados deben tener previsto el reemplazo en sitio.
Ausencia por capacitaciones	No se aceptan capacitaciones en los horarios laborales indicados en esta invitación y por tanto el proveedor deberá programar estas actividades en horarios adicionales que no interfieran con la prestación del servicio en la CCB.
Ausencia por retiros del personal	<i>Reemplazo inmediato. Este personal puede ser reemplazado si así lo solicita el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB.</i>

6 ACTIVIDADES DE APOYO A LAS LABORES DE LA COORDINACIÓN DE SOPORTE TÉCNICO

- a) Garantizar la actualización del inventario físico de la totalidad de las estaciones de trabajo al 100% con base en los procedimientos de la entidad.
- b) Asegurar la administración permanente de la consola de antivirus desplegando las actualizaciones, análisis y desinstalación de aplicaciones con el apoyo permanente de la empresa proveedora de la solución.
- c) Realizar el seguimiento de la gestión de los proveedores del área de soporte, bajo el control del SAP del contrato.
- d) Velar por la administración de activos en la consola de Mesa de Gestión TI, los cuales deben coincidir con la cantidad de estaciones de trabajo y elementos tecnológicos reportados por los proveedores y el Almacén
- e) Realizar y ejecutar la depuración de nombres en el dominio, cada vez que se reemplace una estación de trabajo.
- f) Validar y verificar que la auditoría reportada y modificada por el Almacén en la herramienta de activos, el responsable del activo luego de la entrega a ellos (tal como lo expresa el procedimiento vigente para tal fin, Soporte entrega al Almacén con Acta de activos y finaliza la responsabilidad)
- g) Diligenciar los formatos de seguimiento del contrato.
- h) Realizar, apoyar y ejecutar otras actividades que se definan para al área de soporte técnico.

7 GASTOS DE TRANSPORTE Y ALIMENTACIÓN

El proveedor deberá asumir los gastos de transporte y alimentación que se puedan generar por parte de los técnicos en el desplazamiento a las diferentes sedes para atender requerimientos puntuales y también con ocasión de la prestación de actividades en jornada adicional de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del presente anexo.

Nota 6: El costo por gastos de transportes, alimentación y/o traslados de equipos sugerido por la CCB es de DOS MILLONES PESOS (Col \$ 2.000.000), por año.

8 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO:

El proveedor seleccionado deberá realizar campañas de capacitación sobre el uso adecuado de las herramientas y dispositivos informáticos, para mejorar la usabilidad de estos, y así disminuir los requerimientos o incidentes que se derivan del desconocimiento del usuario final. En particular, con base en el análisis de tendencias de los servicios, el proveedor deberá proponer mensualmente los temas que son candidatos para ser divulgados, previa aprobación de la Coordinación de Soporte Técnico. Esta actividad de formación incluye material didáctico que permita fácil recordación, autoaprendizaje. Cuando las herramientas de apoyo sean impresas, el material utilizado debe cumplir con las normas técnicas Forest Stewardship Council (FSC) y Processed Chlorine Free (PCF).

9 TABLA DE REMUNERACIÓN MÍNIMA PARA EL EQUIPO DE TRABAJO

El proponente se compromete a pagar a cada uno de los recursos necesarios para la prestación del servicio, una remuneración mensual no inferior a los valores mensuales indicados en la siguiente tabla, situación que será verificada por el supervisor del contrato:

ÍTEM	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	MESES	VALOR UNITARIO BÁSICO MENSUAL POR RECURSO SIN IVA
1	1	Profesional Líder Mesa Gestión TI.	36	3.440.000
2	1	Supervisor Soporte Técnico.	36	2.980.000
3	2	Agentes de Call Center – 1er nivel.	36	1.260.000
4	19	Técnicos de Soporte - 2do nivel.	36	1.660.000
5	2	Profesionales con conocimientos en bases de datos.	36	2.650.000
6	1	Profesional SAP.	36	2.910.000
7	1	Profesional experiencia en bases de datos, en atención de primer y segundo nivel en mesas de ayuda TI	36	3.310.000
8	10	Técnicos de Soporte 2do nivel, para prestar apoyo durante la temporada de renovaciones de cada año del contrato	6	1.060.000

A los valores establecidos en esta Tabla se le debe agregar la carga prestacional a que tiene derecho todo empleado, así que en los valores indicados en la tabla no están incluidas las obligaciones prestacionales que tenga EL CONTRATISTA frente al equipo de trabajo requerido, por lo tanto EL CONTRATISTA debe considerar las obligaciones laborales del equipo de trabajo sumándole a los valores indicados en la TABLA DE REMUNERACIÓN MÍNIMA PARA EL EQUIPO DE TRABAJO la carga prestacional de cada uno.

En constancia de aceptación, manifestamos que leímos, comprendimos, aceptamos y cumpliremos en su totalidad con el presente anexo de especificaciones técnicas.

Firma:

Representante Legal

Nombre: _____

Empresa: _____