

Anexo 1
Especificaciones Técnicas

Alcance: El proveedor seleccionado, deberá prestar el servicio de soporte técnico con técnicos de soporte en sitio o a través de acceso remoto con las herramientas implementadas por la CCB, en cada una de las diferentes sedes de la entidad o incluso en nuevas sedes o puntos de atención de la CCB y agentes de mesa de ayuda de nivel 1 y 2 prestando el servicio con base en las mejores prácticas de ITIL versión 3 y alineado con el sistema de Gestión de Calidad de la CCB. La CCB podrá solicitar alinear este proceso con el marco que ofrece COBIT 5.

Así mismo, deberá prestar los servicios de mesa de ayuda y su gestión, incluidos el cálculo del UPTIME de estaciones de trabajo a través del uso de la herramienta de mesa de servicios que indique la CCB.

El personal de soporte técnico deberá prestar sus servicios en las siguientes ubicaciones geográficas:

Localización Geográfica	UBICACIÓN	Nivel del Agente	Cantidad
SALITRE	Av. El Dorado No. 68D-35	1	2
		2	5
ZIPAQUIRA	Calle 4 No. 9-74	2	1
CEDRITOS	Av. 19 No. 140-29	2	1
NORTE	Carrera 15 No. 93A - 10	2	1
CHAPINERO	Calle 67 No.8-32/44	2	1
CENTRO	Calle 16 No. 9-42	2	1
PALOQUEMAO	Carrera 27 No. 15-10	2	1
RESTREPO	Calle 16 Sur No. 16-85	2	1
KENNEDY	Av. Carrera 68 No. 30-15 Sur	2	1
CAZUCA	Autopista Sur Carrera 4 No. 58-52	2	1
FUSAGASUGA	Av. Las Palmas No. 20 - 55	2	1
Total personal requerido			17

Nota 1: La anterior distribución, podría variar de acuerdo a las necesidades del servicio en las siguientes sedes.

- Centro de solución de conflictos - SOACHA Teléfono: Cra. 9 No.19-16 Santa Helena Teléfono: 5751660 – 7813004.
- Centro de solución de conflictos ENGATIVA - Av. Ciudad de Cali # 77a- 06 Teléfono: 4912174 - 75 – 76.
- Centro de solución de conflictos TUNJUELITO - Calle 53 Sur No. 19A- 45 Barrio San Carlos Teléfono 2054283 – 7696802.
- Centro de solución de conflictos KENNEDY - Avenida Carrera 68 No. 30 – 15 Sur Teléfono: 3830300 extensión 4301/4302/4303/4304/4305.

Nota 2: EL PROVEEDOR SELECCIONADO deberá tener en cuenta que el servicio se debe prestar incluso en las nuevas sedes que pueda llegar a habilitar LA CÁMARA, incluyendo CAMARA MÓVIL.

Período requerido para un total de diecisiete (17) recursos humanos, así:

Cantidad	Descripción	Desde	Hasta
2	Agentes de 1er nivel	Septiembre 17 de 2015	Septiembre 16 de 2016
8	Técnicos de Soporte 2do nivel	Septiembre 17 de 2015	Septiembre 16 de 2016
7	Técnicos de Soporte 2do nivel	-Septiembre 17 de 2015 -Enero 17 de 2015	-Diciembre 16 de 2015 -Septiembre 16 de 2016

1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO EN SITIO A CLIENTES INTERNOS.

EL proveedor seleccionado deberá atender los requerimientos técnicos formulados a la Mesa de servicios. Todo incidente, requerimiento o problema debe estar acompañado de un tiquete en la mesa de servicios. Para tal efecto, LA CÁMARA tiene un procedimiento denominado “Políticas de Soporte Técnico”, a través del cual se define el proceso que debe seguir un cliente interno para reportar una solicitud (requerimiento, incidente o problema).

El proveedor seleccionado, prestará el servicio de soporte de conformidad a este procedimiento, el cual será informado previamente por LA CÁMARA al personal designado por el proveedor seleccionado, con el fin de atender remotamente o enrutar los requerimientos y realizar la asignación a los técnicos en caso de requerirse atención en sitio personalizada a través de técnicos de segundo nivel.

El proveedor seleccionado deberá designar dos recurso humanos de primer nivel de la Mesa de Servicios:
-Un recurso humano que realizará las labores de supervisión la ejecución y operación del contrato (Gerente de Servicio)

-Un recurso humano que hará las veces de Coordinador de Mesa de Servicio quien estará a cargo de los demás recursos de segundo nivel (Nivel 2).

El proveedor seleccionado deberá asignar quince (15) técnicos , para que presten los servicios que asigne la Mesa de Servicio en los puestos de trabajo de los colaboradores de LA CÁMARA, este soporte debe prestarse en cualquiera de las instalaciones de la entidad, o donde se asigne el servicio.

Para un total de diecisiete (17) recursos humanos.

2. Indicadores de Desempeño

El proveedor seleccionado deberá asignar un Gerente de Servicio de Soporte de primer nivel, el cual estará a cargo de la ejecución y operación del contrato y deberá reunirse 2 veces al mes con el Coordinador de Soporte Técnico de la Cámara de Comercio de Bogotá con el fin de validar las incidencias o anomalías durante este periodo y se deberá dejar un acta de esta reunión, indicando el plan de acción para cerrar las incidencias y establecer recomendaciones y plan de mejoras.

El proveedor seleccionado, a través de su Gerente de Servicio de primer nivel, quien será el interlocutor con el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB, deberá entregar a diario el resultado de la gestión de los técnicos y demás informes estándar de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL V3 y que a su vez la herramienta de mesa de servicios permita entregar, previo acuerdo con el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB.

Los reportes estándar solicitados por lo menos serán los siguientes:

- Informe diario, semanal, mensual, trimestral y anual de número de Incidencias y Requerimientos reportados vs cerrados
- Categorización de las incidencias y requerimientos, tiempo de respuesta y resolución.
- Cantidad de incidentes y requerimientos atendidos por técnico y por sede.
- Tiempo dedicado por línea de acción.
- Indicador de Uptime de las estaciones de trabajo.
- Indicador de satisfacción de usuario final (mínimo 90%).

3. INDICADOR UPTIME.

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 mencionado el cual no podrá ser inferior al 98%. En caso de que este indicador 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.

El proveedor deberá mantener actualizada la herramienta UPTIME, con la que cuenta la CCB, con el fin de poder obtener la información en tiempo real de la gestión adelantada.

4. RECURSO HUMANO

El proveedor seleccionado se obliga con LA CÁMARA a:

a. Proveer el personal con el siguiente perfil:

-Dos (2) recursos nivel 1 que deben ser Profesionales en ingeniería de sistemas o electrónica, o carreras afines en sistemas, certificado en ITIL, para los dos casos con experiencia mínima laboral en áreas de soporte tecnológico de 3 años.

Uno de ellos será designado por el contratista como Gerente de Servicios de Soporte el cual estará a cargo de la ejecución y coordinación del contrato y bajo la supervisión del coordinado de soporte técnico de la CCB o Director de Infraestructura Tecnológica de la CCB.

El otro será designado por el contratista como Coordinador de mesa de servicio.

La asignación de los recursos Nivel 1 garantizara a la CCB, el cumplimiento de la operación y desarrollo de soporte de manera ininterrumpida, y atendiendo además las directrices o instrucciones hechas por parte del Coordinador de Soporte Técnico de la CCB o del Director de Infraestructura Tecnológica de la CCB.

-Quince (15) recursos Nivel 2: los cuales deben ser: Técnico o Tecnólogo en áreas de Informática o Electrónica o Telecomunicaciones o Soporte y Mantenimiento tecnológico. Se aceptan estudiantes de Ingeniería de Sistemas o Electrónica o de redes y telecomunicaciones, que estén cursando mínimo sexto semestre de las mencionadas profesiones.

b. El personal seleccionado deberán laborar mínimo 48 horas por semana y la asignación de labores en este período de tiempo estará bajo la responsabilidad del Coordinador de Mesa de Servicio.

c. Mantener de forma permanente diecisiete (17) recursos de acuerdo a lo solicitado en el literal (a) de este numeral., de tiempo completo en las instalaciones de LA CÁMARA que atenderán los requerimientos de soporte que reciba el área de Soporte Técnico de LA CÁMARA. Este servicio se prestará de lunes a viernes en los siguientes horarios un grupo de técnicos de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y otro grupo de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (La asignación de horarios será establecida previamente de manera conjunta por el supervisor del contrato de la CCB y el Gerente de Servicios establecido por el contratista). El tiempo de almuerzo para cada uno de los técnicos designados por el proveedor seleccionado será rotativo de acuerdo con las necesidades del servicio y podrá ser en los siguientes horarios: de 12:00 p.m. a 1:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 2:00 p.m. 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 trabajo en días no hábiles.

- d. LA CÁMARA podrá solicitar el cambio de los técnicos con base en los resultados entregados por los indicadores de gestión (rendimiento (<95%) y satisfacción al cliente (<90%), caso en el cual el proveedor seleccionado deberá removerlo y sustituirlo inmediatamente cumpliendo el perfil exigido en esta invitación.
- e. Los técnicos contarán con equipos y facilidades de ofimática, suministrados por LA CÁMARA, teniendo en cuenta que la mayor parte del tiempo estarán atendiendo incidentes.
- f. El proveedor seleccionado debe dotar a los técnicos que destine para la ejecución de las actividades, de sus respectivos equipos de comunicaciones (líneas y teléfonos celulares) para facilitar y permitir la comunicación entre ellos y con el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB, cuando se requiera.
- g. El proveedor seleccionado deberá dotar a los técnicos con las herramientas necesaria para que puedan ejecutar su labores como: Herramientas, discos externos USB o accesorios tecnológicos para su adecuado funcionamiento.
- h. 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 al numeral seis (6) de este anexo.
- i. En caso de resultar seleccionada la empresa, el personal que se asigne 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, la verificación de antecedentes en las instituciones de seguridad del Estado tales como DIJIN, SIJIN y Fiscalía. La CCB solicitara 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.

Los gastos del estudio de seguridad serán asumidos por la empresa seleccionada.

La CCB 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.

Previa evaluación y aprobación del proponente, cumpliendo el proceso de selección que rija en su empresa y los requerimientos especiales de la CCB, 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 en el cumplimiento del servicio, previo concepto del Director de Infraestructura Tecnológica o por el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB.

- j. Garantizo 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 profesionales. Todo lo anterior con los respectivos incrementos de ley. El incumplimiento o retraso de 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.
- k. 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.
- l. 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 solicitara al proveedor el cambio de los técnicos si considera que no cumplen con un buen nivel de satisfacción.
- m. El proveedor seleccionado se compromete a que el recurso humano ofrecido, al momento de prestar los servicios de soporte estén debidamente presentados de acuerdo a la política de la CCB.
- n. En caso de requerirse servicios que conlleven a trabajos en altura el contratista deberá asignar el recurso humano pertinente que cuente con certificado vigente de trabajo en alturas o certificado de competencia laboral para trabajo en alturas de conformidad con lo previsto en la resolución 1409 del 23 de julio de 2012.

NOTA: Serán causales para solicitar al proveedor el cambio inmediato de los recursos humanos asignados al contrato las siguientes:

1. El hecho de que personal designado llegue embriagado o bajo el efecto de drogas alucinógenas, ingiera bebidas embriagantes o droga de la clase ya citada en el sitio de trabajo
2. El hecho de mantener desavenencias con sus compañeros de soporte o con alguno de los funcionarios de la CCB.

5. 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 pueda convertirse en una práctica constante y habitual. En estos eventos (después de las 08:00 p.m. y fines de semana) EL PROVEEDOR SELECCIONADO deberá asumir un auxilio de

transporte, alimentación y horas extras (si aplica), que no incrementará el costo de los servicios solicitados en esta invitación. Estos casos se podrán presentar máximos una vez al mes y media jornada laboral por técnico.

6. Acuerdos de Niveles de Servicio

6.1 Para la prestación del servicio

Actividad	Acuerdos de Niveles de Servicio
Apertura telefónica, o por herramientas ofimáticas (Skype corporativo) del ticket indicando el incidente, requerimiento o problema	Cinco (5) minutos como máximo para responder la llamada
Apertura del ticket indicando el incidente, requerimiento o problema, por correo electrónico o por el aplicativo	Cinco (5) minutos como máximo para comunicarse con el usuario solicitante para validar el ticket
Apertura presencial del ticket indicando el incidente, requerimiento o problema	Diez (10) minutos como máximo para abrir el ticket con base en el hallazgo presentado por el usuario
Resolución del incidente, requerimiento o problema, después de abrir el ticket	De acuerdo con los ANSs indicados en el catálogo de servicios de soporte técnico de la Entidad

En el Anexo 2, se indica el catálogo de servicios actual y los acuerdos de nivel de servicios establecidos. Estos acuerdos se podrán revisar y cambiar a solicitud de la CCB en cualquier momento.

6.2 para disponer siempre del equipo humano

Evento	Acuerdos de Niveles de Servicio
Ausencia por Compensatorio, Incapacidad o Permiso otorgado por el proveedor seleccionado	Máximo dos (2) horas para proveer los recursos en sitio.
Ausencia por capacitaciones	No se acepta capacitación en los horarios laborales indicados en esta invitación y por tanto el proveedor deberá programar estas capacitaciones en horarios adicionales que no interfieran con la prestación del servicio
Ausencia por retiros del personal	Reemplazo Inmediato. Este personal puede ser reemplazado si así lo solicita el Coordinador de Soporte Técnico

7. Cumplir con el catálogo de servicios, establecido en el ANEXO 2 que se encuentra en archivo anexo.

NOTA: Este catálogo de servicios podrá ser modificado, ajustado de acuerdo a la variación o comportamiento de la mesa de servicios o por políticas de la entidad durante el tiempo de ejecución del contrato, previo aprobación de la CCB

8. 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 posible desplazamiento a las diferentes sedes para atender requerimientos puntuales.

Nota: El costo por gastos de transportes, alimentación y/o traslados de equipos; como referencia de la CCB es de SIETE MILLONES DE PESOS (Col \$ 7.000.000.00), por año.

Manifestamos que leímos, comprendimos, aceptamos y cumplimos este anexo de especificaciones técnicas

ACEPTA Y GARANTIZA

SI

NO

Atentamente,

Nombre y firma del Representante Legal

C.C. No. Expedida en

