

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 1 de 24

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO PARA BANCOLDDEX

1.1. Objetivo del Servicio

Mesa de Servicio

El objetivo general del servicio requerido por BANCÓLDEX consta de la recepción, registro y solución de incidentes y requerimientos asociados a la plataforma tecnológica, así como también de la asignación, administración y control de la solución completa de todos los incidentes y solicitudes de los usuarios finales (clientes internos) dentro de un acuerdo de nivel de servicio.

La Mesa de Servicios deberá funcionar como un punto único para una eficaz y eficiente gestión y resolución de las necesidades de los clientes internos de BANCÓLDEX.

Servicios requeridos:

Operación del servicio

Administración de activos

Gestión de Accesos

Seguimiento y control

Administración de Contratos

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 2 de 24

1.2. Operación del servicio

Para la prestación del servicio se debe considerar lo siguiente:

- Seguir las directrices y normativas definidas dentro del marco de trabajo sugerido por ITIL v3.
- Establecer una actitud proactiva en todas sus actividades.
- Realizar un seguimiento de cerca de cada uno de los incidentes hasta su cierre, con la confirmación de los usuarios finales buscando la satisfacción total.
- Poseer y demostrar una verdadera preocupación por los incidentes y problemas (técnicos como funcionales) de los usuarios finales.
- Mantener una comunicación fluida y permanente con los usuarios finales, no sólo reactivo. Establecer una documentación clara y aportante sobre el estado de los requerimientos (Incidentes o solicitudes de servicios) pendientes por resolver.
- Poseer un conocimiento de la importancia y la complejidad de los diferentes puestos de trabajo y su misión dentro de los procesos de la cadena de valor de BANCÓLDEX.
- Ser capaz de desarrollar un alto nivel de empatía con los usuarios finales.
- Realizar un seguimiento especial para usuarios insatisfechos, con el fin de recuperar su confianza y compromiso.
- Generar una excelente imagen de la organización de servicios de TI ante el usuario final.
- Proporcionar una adecuada y oportuna información estadística para la toma de decisiones de los Coordinadores y Directivos de BANCÓLDEX.
- Proporcionar en todos los casos una respuesta definitiva para los usuarios finales de las solicitudes.
- Formular propuestas de mejora en los usuarios finales (Ej. Cursos de formación o herramientas web de autoservicio, mejoras en la configuración de la herramienta de registro proporcionada por BANCÓLDEX).
- Ser atendido por especialistas con experiencia previa en el puesto.
- Medir y registrar los indicadores de satisfacción de los usuarios, y trabajar de forma permanente en ellos para su mejora.
- El idioma de servicio será español y se debe asegurar su correcto uso (gramaticalmente, semánticamente y conservar la correcta ortografía).
- Generar indicadores de KPI y todos los informes que el Banco requiera en español.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 3 de 24

1.2.1. Mesa de Servicio

Las actividades que corresponderán a la Mesa de Servicio son:

- Recibir por teléfono (línea directa extensión 800), correo electrónico, por el portal de servicio, o personalmente las consultas, incidentes y solicitudes de servicio de los usuarios finales de BANCÓLDEX. En este sentido, el PROPONENTE deberá garantizar que siempre contará con los recursos necesarios para la atención en horario 5x13 en jornada continua, de tal forma que procese y resuelva los incidentes y solicitudes de servicio, peticiones que hubiese lugar por parte del usuario objetivo de BANCÓLDEX y de no ser posible su resolución en un primer nivel, dispondrá del correspondiente soporte en sitio de acuerdo a los tiempos estipulados en la sección de ANS de este documento.
- Apertura y actualización de los incidentes en la herramienta ARANDA, para el caso de Bancóldex.
- Asignar correctamente la severidad al requerimiento.
- Realizar la determinación inicial del incidente.
- Proveer el estado de los requerimientos.
- Resolver, cuando sea posible, los incidentes reportados.
- Escalar el incidente a otros grupos de soporte.
- Verificar con el usuario que su incidente haya sido resuelto.
- Cerrar el registro del incidente.
- Realizar el debido seguimiento de los incidentes que escale a otros grupos de soporte.
- Reportar los niveles de servicio alcanzados.
- Generar los reportes de gestión de la Mesa de Servicio.
- Actuar como punto único de contacto (PUC) para todo lo relacionado con las necesidades de los usuarios finales.
- Mantener informados a los usuarios permanentemente sobre el estado y progreso de los incidentes y su resolución a través de la herramienta que BANCÓLDEX pone al servicio del PROPONENTE.
- Realizar un estricto control y seguimiento de los casos escalados a segundo nivel de los grupos de apoyo.
- Proporcionar información para la toma de decisiones gerenciales de mejora del servicio.
- Mantener una comunicación fluida y permanente con los usuarios finales, con el fin de garantizar su adecuada y oportuna información acerca de todos los aspectos que se pueden considerar como relevantes.
- Gestionar con el proveedor que BANCOLDEX designe, los servicios de mantenimiento de *hardware* sobre los usuarios finales, incluyendo la gestión de las garantías.
- Informar a los usuarios finales sobre los cambios programados o interrupciones que puedan afectarlos.
- Mantener el inventario de *hardware* y *software* actualizado.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 4 de 24

- Realizar la documentación y procedimiento respectivos para la resolución de necesidades, incidencias, cambios y problemas, a fin de desarrollar una Base de conocimiento de soluciones para BANCÓLDEX.
- Generar informes (en español) de las estadísticas sobre disponibilidad del servicio, tasas de abandono, la resolución de problemas, causas y tipos de incidentes, entre otros.
- La Mesa de Servicio deberá tener como objetivo la actualización y mantenimiento del catálogo de servicios que BANCOLDEX entregue.

1.2.2. Recurso Humano y Niveles de Soporte.

El soporte telefónico para BANCÓLDEX estará a cargo de un número de agentes suficientes para atender un promedio de 2700 solicitudes mensuales, de acuerdo a la distribución indicada en este párrafo. Los casos relacionados con monitoreo deben ser registrados y escalados el especialista de segundo nivel que corresponda. La atención será apoyada con un pool de agentes que permita cubrir los horarios de servicio, definiendo turnos que cubran el horario establecido por BANCOLDEX dentro de los niveles de servicio acordados.

Fuente	Cantidad	Porcentaje
Correo	1200	44%
Teléfono	1500	56%

A continuación, se describen los diferentes niveles de soporte para la prestación de los servicios por parte de la Mesa de Servicio:

1.2.2.1. Soporte de Primer Nivel telefónico o remoto:

Se refiere al Agente de Mesa de Servicio que recibe la llamada o requerimiento del usuario y que deberá realizar las siguientes actividades:

- Crear y documentar un registro del incidente en el mismo instante que se tiene el primer contacto con el usuario.
- Validar con el usuario la información de sus datos registrados en la herramienta de gestión de servicio (ARANDA).
- Obtener la información necesaria por parte del usuario para diagnosticar el incidente.
- Manejar y dar solución a incidentes de uso software.
- Transferir los requerimientos a los grupos responsables del soporte correspondiente.
- Cerrar el incidente confirmando la solución del mismo con el usuario.
- Diagnosticar / solucionar y atender incidentes/ problemas de baja y mediana complejidad que son susceptibles de resolver en el sitio del usuario.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 5 de 24

- Interactuar con el Soporte Intermedio de Primer Nivel (Soporte en Sitio) para realizar pruebas adicionales y/o obtener información adicional que permitan la identificación de la causa y su solución o escalarlo.
- Hacer seguimiento hasta la solución del problema. El agente de primer nivel será el propietario del incidente y responderá ante el usuario objetivo por la solución de este. En este sentido, en el caso que se presente el escalamiento del incidente a un área interna y/o proveedores de BANCÓLDEX, estos grupos de soporte deberán cumplir con la oportuna y adecuada respuesta al seguimiento que realice el agente de primer nivel, y en caso de no obtener respuesta oportuna dentro de los tiempos estipulados, el agente de primer nivel deberá escalarlo con el Líder de la Mesa de Servicios.
- Documentar a detalle todas las acciones realizadas para posteriormente alimentar la Base de datos de conocimiento.
- Revisar casos repetitivos, analizar causa/raíz y proponer soluciones para evitar que se vuelvan a presentar.
- Cumplir con los niveles de servicio acordados.
- Hacer seguimiento de las solicitudes de servicio.

1.2.2.2. Soporte primer nivel para redes

El PROPONENETE deberá presentar un recurso con conocimiento de primer nivel en redes y que cumpla mínimo con los siguientes requerimientos, los cuales deben ser comprobables:

- ✓ Conocimientos de cableado estructurado, aseguramiento de conexión a usuario final
- ✓ Conocimiento de configuración de redes en sistemas operativos Windows, MAC y Linux de usuario final.
- ✓ Conocimiento de topologías de redes y segmentación de direccionamiento IP
- ✓ Conocimiento y administración básica de componentes de red (Switches, tarjetas de red de equipos de usuario final)
- ✓ Conocimientos en configuración de redes inalámbrica para usuario final en diferentes sistemas operativos.
- ✓ Conocimientos de telefonía IP, diagnóstico de primer nivel, configuración de teléfonos IP.
- ✓ Conocimientos básicos en configuración de seguridad de redes (802.11x, portsecurity)
- ✓ Facilidad para documentar los incidentes presentados
- ✓ Preferiblemente con estudios en redes o certificado CCNA

1.2.2.3. Soporte de primer nivel en Sitio:

El servicio de Soporte en Sitio se inicia en el momento en que la Mesa de Servicio considera que la solución al incidente y/o requerimiento que fue reportado por un usuario no es posible resolverlo por vía telefónica o remota y es necesario enviar un técnico de soporte al sitio del usuario.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 6 de 24

Una vez que el Técnico recibe la asignación del servicio, se desplazará al lugar (de acuerdo a los lugares de distribución geográfica donde BANCÓLDEX tiene presencia) en donde se encuentre el usuario y ejecutará la estrategia de Recuperación de Disponibilidad que haya lugar. A continuación, se describen las actividades mínimas que estarán a cargo del Técnico de soporte en sitio para asegurar la recuperación del servicio en el usuario final:

- ❖ **Pruebas del equipo:** Son las actividades realizadas con herramientas de *hardware* o con programas utilitarios de *software* especializados para evaluar el funcionamiento del dispositivo a soportar.
- ❖ **Diagnóstico:** Se refiere a la compilación de información y análisis de esta para definir la causa de un incidente. La conclusión del diagnóstico debe estar orientada a facilitar las alternativas que conlleven a la mejor solución para BANCÓLDEX.
- ❖ **Máquinas de Reemplazo:** Las máquinas de reemplazo son equipos utilizados como contingencia para solucionar un incidente y así recuperar la disponibilidad.
- ❖ **Reinstalación de Software:** Cuando el diagnóstico así lo indique se instala nuevamente el *software* que ha sido afectado, se personalizarán y configurarán los equipos que presentaron el incidente. Cuando sea requerido, se realizará la toma de copia de seguridad de los datos del usuario y su posterior restauración como proceso natural de la prestación completa del servicio. Siempre se deberá asegurar la completitud, integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información respaldada.

Por último, si no ha sido posible la recuperación de este, para el caso de hardware, se deberá escalar directamente al fabricante o proveedor que corresponda según el contrato al cual pertenezca el equipo averiado; para el caso de software, se deberá escalar al siguiente nivel según el caso, el cual se refiere al grupo de especialistas de las áreas de tecnología del Banco. El PROPONENTE es responsable de la solución de los incidentes y hará control y seguimiento a la resolución de los incidentes desde el Primer Nivel hasta el Tercer Nivel.

Adicionalmente se contemplan las siguientes actividades en este nivel:

- Personalizar o configurar los elementos o equipos usados en el proceso de reemplazo de equipos, de manera que se ajusten a los requerimientos definidos y le permitan su operabilidad o normal funcionamiento.
- Controlar el cumplimiento de tiempos acordados por el fabricante o distribuidor de equipos para el servicio de reposición por garantía o de reparación. Recibir los equipos devueltos por el proveedor/fabricante que han sido objeto de una reclamación por garantía y efectuar su reinstalación.
- Realizar pruebas de funcionamiento de los equipos para asegurar que queden trabajando adecuadamente después de una reparación.
- Atender los servicios generados por instalaciones, movimientos, adiciones/actualizaciones y cambios (IMAC) requeridos por el Banco y sus oficinas a nivel regional.
- Diagnosticar / solucionar y atender incidentes/ problemas de alta complejidad o que requieran presencia o acción física sobre el HW y que no son susceptibles de resolver en forma telefónica.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 7 de 24

- Cuando sea necesario, interactuar con el Soporte de Primer Nivel para realizar pruebas adicionales y/o obtener información adicional que permitan la identificación de la causa y su solución.
- Retomar y analizar la información entregada por el Soporte de Primer Nivel para identificar la causa del incidente y la solución a los incidentes que le son escalados o en caso de ser necesario documentar las acciones realizadas y escalar y manejar el problema con el Tercer Nivel.
- Hacer seguimiento hasta obtener la solución del Soporte de Segundo Nivel (en caso de ser necesario).
- Documentar todas las acciones realizadas.
- Construir y/ actualizar las bases de conocimientos.
- Revisar casos repetitivos, analizar causa/raíz y proponer soluciones para evitar que se vuelvan a presentar.
- Analizar tickets cerrados buscando las mejores soluciones para ser actualizados en la base de conocimientos.
- Ejecutar plan de capacitación, refuerzos en los temas de soporte y procesos para los agentes actuales o nuevos cuando así lo considere necesario o le sea requerido.

1.2.2.4. Soporte primer nivel intermedio (nivel 1.5):

Inicia con el reporte de un incidente que afecte la operación del servicio y que requiera para su solución el reinicio de servicios o componentes dispuestos en los diferentes servidores, ejecución de scripts, ejecución de procedimientos, liberación de espacio en disco, entre otros. Para lo anterior se requieren que este nivel de soporte posea conocimientos en:

- Windows Server (2008 y superior)
- Red Hat Linux (Diferentes versiones)
- AIX 7.1 y superior
- Servidores de aplicación (IIS, Jboss, Weblogic, Apache)
- Directorio Activo
- Office 365

Este nivel no se refiere a administradores de las plataformas indicadas. BANCOLDEX proporcionara los usuarios que se requieran con los permisos necesarios para ejecutar las tareas solicitadas en este aparte. El diagnóstico que realice este nivel será insumo para los especialistas de segundo nivel en caso de escalamiento.

1.2.2.5. Soporte de Segundo Nivel.

Se refiere al soporte prestado por los grupos de resolución especializados del área de tecnología de BANCÓLDEX. El PROPONENTE hará control y seguimiento a la resolución de los incidentes desde el Primer Nivel hasta el segundo nivel.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 8 de 24

1.2.2.6. Soporte de Tercer Nivel.

Se refiere al soporte prestado por los proveedores, fabricante o desarrollador del producto de hardware o software. El PROPONENTE hará control y seguimiento a la resolución de los incidentes desde el Primer Nivel hasta el tercer nivel. Para los casos que el Banco lo requiera, El PROPONENTE tendrá interacción directa con este nivel de soporte, con el fin de agilizar la solución de los incidentes o requerimientos.

1.2.2.7. Registro de Incidentes

El PROPONENTE debe llevar a cabo el registro de llamadas (las cuales pueden ser incidentes o requerimientos de servicio) en la herramienta **ARANDA** que proporcionará el BANCÓLDEX. La cual estará disponible para los agentes telefónicos, técnicos de Soporte en Sitio y demás grupos resolutorios. Para los usuarios finales estará disponible el módulo destinado para este fin en versión web.

1.2.2.8. Gestor de incidentes

El PROPONENTE debe integrar dentro del equipo, el gestor de incidentes y sus funciones son las descritas en la mejor práctica de ITIL. Será el responsable de citar el comité de incidentes el cual se debe efectuar dos veces al mes y se llevarán incidencias masivas, repetitivas o que se requieran escalar al gestor de problemas. Adicionalmente tendrá a cargo las siguientes funciones:

- Validar que no existan *tickets* sin asignación.
- Validar tiempos de Niveles de servicio.
- Alertar sobre *tickets* que estén próximos a vencer su nivel de servicio.
- Verificar de manera recurrente la calidad de los *tickets* cerrados que incluyan la documentación necesaria (ej. Notas de solución, artículo de KB referido, entre otros.)

1.2.2.9. Base de datos de conocimiento

La herramienta de registro de incidentes del BANCÓLDEX proveerá una funcionalidad para que el PROPONENTE construya una Base de Datos (BD) de Conocimiento que permita efectuar consultas de los incidentes y solicitudes de servicio. Esta base de datos debe estar constituida y complementada por los incidentes que se vayan atendiendo y solucionando tanto en la Mesa de Servicio, como los servicios en campo y los escalados al segundo nivel. El PROPONENTE suministrará de igual forma información para alimentar la Base de conocimiento de BANCÓLDEX.

1.2.2.10. Alertas Incidentes que superen los ANS

La herramienta de BANCÓLDEX permitirá alertar los incidentes y solicitudes de servicios que alcancen cierto umbral de tiempo e incluso superen el ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio), según los grupos de soporte definidos.

1.2.2.11. Solicitud de servicios vía web

Los usuarios podrán realizar solicitudes, reportar incidentes y realizar consultas del estado del servicio vía web, para lo cual se debe garantizar que la información relacionada se encuentre permanentemente actualizada.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 9 de 24

El PROPONENTE debe garantizar que su personal técnico en sitio tenga acceso a la herramienta de gestión Aranda a través de tabletas para realizar consultas, actualizaciones y cierre de los requerimientos oportunamente desde el mismo lugar de solución. El uso de la App móvil se realizará única y exclusivamente desde las instalaciones del Banco. El suministro de las tabletas estará a cargo de EL PROPONENTE.

1.2.2.12. Herramienta de restablecimiento de contraseñas

El PROPONENTE deberá suministrar una herramienta de autogestión para el restablecimiento y desbloqueo de las cuentas de usuario de la red del Directorio Activo de Windows, dentro y fuera de la red corporativa.

Como complemento a este servicio EL PROPONENTE debe suministrar una herramienta que permita identificar los dispositivos que están originando el bloqueo de las cuentas de los usuarios del Dominio, con el fin de disminuir los incidentes.

1.2.2.13. Chatbot

Implementar Chatbot para mejorar la experiencia de los usuarios y la atención oportuna de los requerimientos estándar de acuerdo a lo siguientes ítems:

- Solicitud de instalación de software autorizado (libre o licenciado).
- Cambio de contraseña de aplicaciones (Se puede integrar con ítem 1.2.2.10)
- Solicitud de IMAC, incluye reemplazo de periféricos.
- Errores y usabilidad de la suite de Office 365 con la que cuenta el Banco.
- Instalación y solución de errores con impresoras
- Solicitud de soporte en sitio para Salas de reuniones.

Si con la implementación de este numeral se incluye lo solicitado en el número 1.2.2.12, el Banco acepta la solución.

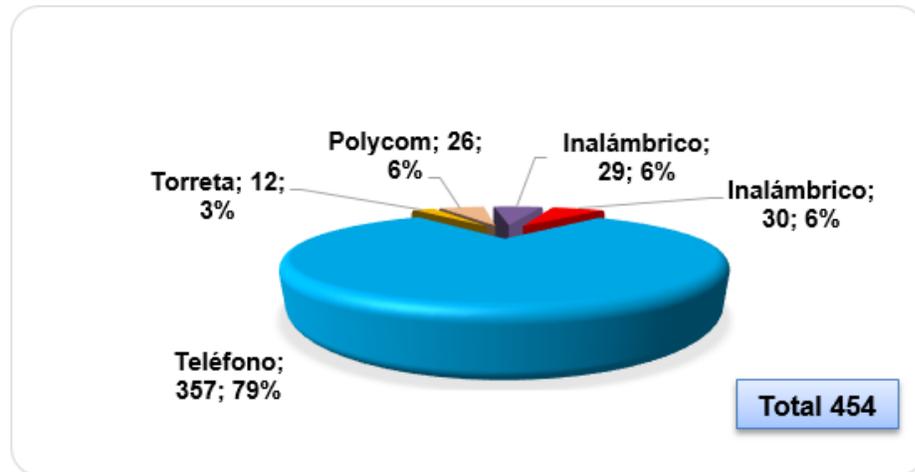
1.2.2.14. Herramienta de Encuestas de Satisfacción de Usuarios

El PROPONENTE deberá implementar encuestas de satisfacción, para ello utilizará la herramienta de la suite de Office 365 FORMS. Se requiere que el PROPONENTE instrumente un canal de seguimiento y atención oportuna a aquellas encuestas calificadas con un puntaje menor a tres (3) puntos sobre una escala máxima de cinco (5) puntos.

1.2.2.15. Gestión de Telefonía IP

Dentro de la infraestructura tecnológica con la que cuenta BANCÓLDEX se tienen 454 dispositivos de telefonía IP, ubicados en la sede principal de Bogotá y distribuidos de la siguiente manera:

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 10 de 24



1.2.2.16. Clasificación de usuarios y áreas de BANCÓLDEX

En BANCÓLDEX se tienen clasificados los usuarios y las áreas para la atención de incidentes y requerimientos de la siguiente forma:

- **VIP:** Presidente, Vicepresidentes, Gerentes y Directores.
- **MISIÓN CRÍTICA:** Departamento de Tesorería, Departamento de Tecnología, Departamento de Operaciones, Departamento de Cartera, Departamento de Gestión Contable, Oficina de Gestión Tributaria, Contraloría.
- **ESTÁNDAR:** Todos los demás usuarios.

1.2.2.17. Alcance geográfico de la Mesa de Servicio

La Mesa de Servicios deberá recibir los incidentes y las solicitudes de los usuarios finales establecidos en Colombia, considerando que la mayor proporción de los usuarios esta centralizada en la sede principal de Bancoldex y los restantes se encuentran ubicados en las ciudades principales del país.

1.2.2.17.1. Detalle de distribución geográfica de puestos de trabajo

(Puede variar al momento de la contratación)

Ciudad	Puestos de trabajo
Bogotá	378
Medellín	7
Cali	7
Barranquilla	6
Pereira	2
Total	400

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 11 de 24

1.2.2.18. Lenguajes de operación de servicio

El Servicio de atención al usuario deberá ser brindado en idioma español.

1.2.2.19. Herramienta de Control Remoto

El PROPONENTE podrá utilizar SKYPE EMPRESARIAL y/o TEAMS de Microsoft y/o ARANDA como herramienta para realizar el acceso remoto a las estaciones de trabajo con el fin de solucionar problemas de software. El acceso a la herramienta será a través de la red corporativa de BANCÓLDEX por la cual el PROPONENTE deberá estar conectado a través de un canal dedicado a BANCÓLDEX en caso de que el servicio se preste de manera remota. Los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad del PROPONENTE.

1.2.2.20. Equipamiento de Bancoldex

A continuación, se describen los tipos de equipos/dispositivos a los cuales el PROPONENTE deberá proporcionar apoyo como parte del servicio de Mesa de servicios a contratar:

- Software / Sistemas Operativos: El correspondiente a estaciones de trabajo y equipos portátiles (Windows, MAC OS, Linux)
- Software / Ofimática: Office 365, Microsoft Office, Microsoft Project, Microsoft Visio, Microsoft Access
- Software Aplicativo: El correspondiente a los aplicativos utilizados por el Bancóldex.
- Telefonía IP fija.
- Smartphones Android y IOS
- Salas de reuniones dotadas con video proyectores, equipo para videoconferencia, desktop y telefonía IP

1.2.2.21. Horario de prestación del servicio

El servicio se deberá prestar de acuerdo con el siguiente horario:

Día	Horario de atención telefónica y en sitio
Lunes a viernes	7:00 a.m. a 8:00 p.m. jornada continua
Sábados	Por demanda
Domingos y festivos	Por demanda
Cierre anual	Por demanda

Horario de alta demanda: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. con un volumen de llamadas y/o requerimientos de 2.434 en promedio mensual.

Horario de baja demanda mañana: 7:00 a.m. a 7:59 a.m. con un volumen de llamadas y/o requerimientos de 98,5 en promedio mensual.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 12 de 24

Horario de baja demanda tarde-noche: 5:00 p.m. a 8:00 p.m. con un volumen de llamadas y/o requerimientos de 67,2 en promedio mensual.

Dentro del horario de baja demanda, la cantidad de Agentes telefónicos y en sitio podrá ser reducido de acuerdo con los volúmenes indicados.

1.3. Gestión de accesos

El Proveedor debe proporcionar el servicio de gestión de accesos, basado en la mejor práctica de ITIL v3, y cuyas funciones se describen a continuación:

- Atención de petición de acceso
- Verificación de identidad
- Proveer derechos de acceso
- Monitorización de identidad
- Registro y monitorización de accesos.
- Eliminación y restricción de derechos.
- Generación y elaboración de matrices de accesos de las aplicaciones utilizadas por los usuarios del Banco.

1.4. Administración de activos

Se refiere a la administración de activos de *Hardware* y *Software* propiedad de BANCÓLDEX que será administrado en su totalidad por el PROPONENTE, gestionando su distribución, actualización, mantenimiento y almacenamiento, así como el control de los mismos en las herramientas de gestión y la elaboración de los respectivos informes. Bancóldex cuenta con un instructivo de administración de activos de tecnología, el cual será suministrado al PROPONENTE adjudicado.

1.4.1. Administración de Activos Hardware y Software

El servicio de administración de activos comprende:

- Validación del inventario
- Seguimiento de activos de hardware y software
- Conciliación de activos
- Administración activos en Bodega
- Generación de reportes

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 13 de 24

1.4.2. Inventario de Hardware

El PROPONENTE tendrá las siguientes responsabilidades:

- Deberá asegurar que en la herramienta (Aranda - CMDB) estén consignados los activos de *hardware* que posee BANCÓLDEX y su relación con los usuarios finales que los usan.
- El PROPONENTE será responsable de que en todas las máquinas que cambie, reinstale y opere este instalado el agente de descubrimiento Aranda y que este funcione correctamente. Esto quiere decir todo el universo de equipos (servidores y estaciones de trabajo) soportar.
- El acceso a la herramienta será a través de la red corporativa de BANCÓLDEX por la cual el PROPONENTE deberá estar conectado a través de un canal dedicado a BANCÓLDEX en caso de que el servicio se preste fuera de las instalaciones del Banco. Los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad del PROPONENTE.
- El PROPONENTE será el responsable de coordinar con el proveedor de equipos de escritorio y servidores designado por el Banco la logística requerida para cumplir con el ciclo de vida de los activos.

1.4.3. Inventario de Software

El PROPONENTE utilizará la herramienta **ARANDA METRIX** que permite el inventario de software y el control de licencias de programas, sistemas operativos, software utilitario o aplicativo que se encuentre adquirido, asignado e instalado.

1.4.4. Administración de Software

El PROPONENTE ejercerá el control de asignación de licencias, inventario de licencias compradas a proveedores, control de licencias desarrolladas por BANCÓLDEX y su asignación a usuarios finales.

En conjunto con BANCÓLDEX se revisará el proceso de autorización de licenciamiento considerado como especial o licenciamiento nuevo (Nuevos requerimientos), así como el licenciamiento estándar al que todo usuario tendrá acceso, todos estos conceptos deberán ser administrados por el PROPONENTE y deberá proveer un mecanismo de control y de reportes para su óptimo control.

1.4.5. Administración de Inventarios

El PROPONENTE ejercerá el control de la asignación, cambios de configuración física (actualización de CMDB), traslados o reasignaciones de equipos de acuerdo con las directrices de BANCÓLDEX.

El PROPONENTE utilizará la herramienta **ARANDA METRIX** que permite establecer el inventario de software y el control de licencias de programas, sistemas operativos, software utilitario o aplicativo que se encuentre adquirido, asignado e instalado.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 14 de 24

1.4.6. Confiabilidad del Inventario

El índice de confiabilidad software: 98%.
El índice de confiabilidad hardware: 99,5%.

El índice se calculará mediante la siguiente fórmula:

$\% \text{ CONFIABILIDAD} = (1 - (\# \text{ de diferencias} / \text{Total de activos})) \times 100$

- Se tomará una medida para activos de software y de igual forma para activos de hardware y cada uno será penalizable de manera independiente.
- En caso de pérdida de un activo de hardware el cual este bajo la responsabilidad del PROPONENTE, este deberá asumir la reposición de dicho activo.
- El Banco por normativa debe reportar el estado de sus activos de hardware y software ante los diferentes entres de control y fabricantes que así lo exijan, por lo tanto, la información que sea reportada de manera inconsistente y que genere inconformidad o multa económica para el Banco, esta última deberá ser asumida por el PROPONENTE en su totalidad.

1.4.7. Mantenimiento

1.4.7.1. Preventivo

El PROPONENTE será el responsable de coordinar con el proveedor de equipos de escritorio que el Banco le indique los mantenimientos preventivos que estén bajo dichos contratos. Si durante la ejecución del mantenimiento preventivo se detectan incidentes que requieren del suministro de partes o repuestos, dicha novedad deberá ser reportada a la Mesa de Servicios para dar trámite normal a un incidente de *hardware*. Para la ejecución de la actividad el PROPONENTE deberá tener en cuenta:

- ✓ Ejecutar el mantenimiento preventivo en cada equipo con base en una lista de chequeo definida previamente.
- ✓ Conseguir la aceptación y la firma del usuario final de BANCÓLDEX del servicio recibido.
- ✓ Generar y entregar a BANCÓLDEX, en los formatos especificados, los reportes de las actividades de mantenimiento preventivo.

1.5. Seguimiento y control

1.5.1. Informes

Como parte de la gestión y el control realizado por el PROPONENTE se deben generar reportes periódicos según los requerimientos de BANCÓLDEX, los cuales deberán ser entregados a BANCÓLDEX durante los primeros cinco (5) días hábiles posteriores al fin de mes. Además, el PROPONENTE deberá realizar la presentación de este informe al menos durante los dos (2) días siguientes después de entregado el informe.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 15 de 24

El PROPONENTE deberá proveer un mecanismo para que BANCÓLDEX tenga acceso en línea a los reportes del servicio contratado. Adicionalmente, el insumo de cumplimiento de estos informes debe estar automatizado dentro de la herramienta de gestión y disponible para los coordinadores de los diferentes servicios, de tal manera que puedan exportar dichos reportes de acuerdo al periodo requerido y realizar los análisis correspondientes con información completa, confiable y consistente.

El PROPONENTE debe garantizar que los datos proporcionados en los reportes correspondan a los parámetros entregados por BANCÓLDEX (en cuanto a clasificación de los casos, prioridades, información relativa del usuario que reporte el caso entre otros).

BANCÓLDEX requiere los siguientes informes:

Nombre entregable	Frecuencia	Información mínima requerida
Informe ejecutivo	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencia de incidentes • Tendencia de solicitudes de servicio • Cumplimiento de ANS generales • Cumplimiento de ANS por grupo de solución. • Cumplimiento de ANS por Prioridad • Cumplimiento de KPI solicitados • Acciones relevantes realizadas en pro de mejorar el servicio. • Acciones relevantes pendientes por realizar en pro de mejorar el servicio • Riesgos detectados • Información adicional acordada que se considere importante
Informe operativo	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis detallado de tendencia de incidentes. • Análisis detallado de tendencias de solicitudes de servicio. • Cumplimiento de ANS generales. • Cumplimiento de solicitudes de servicios e incidentes por departamento • Cumplimiento solicitudes de servicios e incidentes por grupo de solución. • Cumplimiento de solicitudes de servicio por empresa. • Detalles de acciones realizadas. • Detalle de acciones pendientes por realizar. • Riesgos • Informe de la gestión de activos, de acuerdo a lo solicitado en el Instructivo de Administración de Activos de Tecnología de Bancóldex. • Informe de la gestión de accesos • Informe de incidencias de telefonía • Informe de incidencias de redes

Análisis de incidentes recurrentes (Comité de Incidentes)	Quincenal	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencia de incidentes por tipo • Tendencia por elementos de configuración • Análisis por categoría de solución • Acciones realizadas • Acciones pendientes por realizar • Riesgos • Casos para escalar a Gestión de Problemas
Informe de incidentes por grupos de solución (Comité de Incidentes)	Quincenal	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes cerrados • Incidentes cerrados por grupos de solución de acuerdo a cada OLA o ANS de cada grupo que intervenga en el servicio. • Incidentes cerrados por prioridad • Acciones realizadas • Acciones pendientes por realizar • Riesgos. • Top 10 casos por Departamento • Top 10 de usuarios con mayor demanda
Informe de incidentes abiertos y backlog – Comité de incidentes	Semanal	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes abiertos por usuarios VIP • Incidentes abiertos por grupos de solución • Incidentes abiertos por prioridad • Incidentes abiertos por ubicación • Incidentes abiertos por grupos de solución • Incidentes abiertos por estado
Informe Gestión de Problemas	Quincenal	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el gestor de problemas la presentación de este informe • Problemas por grupos de solución • Problemas informando causa raíz y solución dada. • Informe de problemas abiertos.
Informe de la gestión de activos	Trimestral	De acuerdo a lo solicitado en el Instructivo de Administración de Activos de Tecnología de Bancóldex.
Otros informes que BANCÓLDEX requiera	Dependiendo de la necesidad de cada proceso, se acodarán con el PROPONENETE.	

 BANCOLDEX <small>PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL</small>	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 17 de 24

2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

2.1.1. Período de ajuste de nivel de servicio (ANS)

La fase de estabilización de la prestación de servicios definida por BANCÓLDEX es de dos (2) meses una vez se finalice la fase de implementación. En esta fase se medirán los SLO definidos para determinar los acuerdos de nivel de servicio (ANS) objetivos, de igual forma el cumplimiento de los indicadores solicitados en la presente publicación, la medición del rendimiento técnico del servicio y el nivel de satisfacción esperado.

2.1.2. Indicadores Básicos

En esta sección, se presentan los indicadores que el PROPONENTE deberá cumplir a fin de garantizar los niveles de servicio requeridos por BANCÓLDEX. Durante el período de ajuste de nivel de servicio (ANS) (60 días calendario), BANCÓLDEX deberá medir los indicadores, pero no se aplicarán sanciones. Luego del establecimiento definitivo de los ANS a revisar, BANCÓLDEX medirá los indicadores y si hubiese incumplimiento de los ANS aplicaría las sanciones correspondientes.

El nivel de servicio general se medirá en indicadores mensuales con el fin de controlar la prestación del servicio por parte del PROPONENTE.

2.1.2.1.1. Indicadores requeridos por BANCÓLDEX

INDICADORES MESA DE SERVICIO MENSUALES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	PENALIZABLE
Indicador de abandono de llamada	<=5%	SI
Porcentaje de Resolución en la Primera Llamada	>=85%	SI
Asertividad escalamiento a segundo nivel	98%	SI
Correcta catalogación de incidentes y requerimientos	98%	SI
Tiempo máximo de registro en ARANDA para solicitudes de servicios a través de cualquier canal	40 min	SI
Tiempo de Soporte Nivel 1 (Agente telefónico - promedio)	20 min	NO
Tiempo de Soporte Nivel 1.5 (En sitio - promedio)	60 min	NO
Tiempo de Escalamiento Max. Nivel 2	10 min	NO
Reapertura de casos	<=2%	SI
Indicador de Satisfacción al Usuario	95%	SI
Confiabilidad del Inventario	99,6%	SI
Calidad Documentación y Registro (con base a muestreo del 5% de los tiquetes mensuales)	95%	NO
Oportunidad de Mejora Usuario Estándar	3	SI
Oportunidad de Mejora Usuario VIP	0	SI
Disponibilidad de la infraestructura de red de la Mesa de Servicios para los enlaces y equipamiento brindado por el PROPONENTE para la conectividad con BANCOLDEX, en caso que el servicio sea brindado de manera remota.	99,95%	SI
Índice de Rotación de personal incluyendo agentes, coordinador y gerente.	11%	SI

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 18 de 24

2.1.2.1.2. Indicadores para IMACS

Estos indicadores no serán penalizados, sin embargo, se requiere su estricto cumplimiento, el cual será verificado en las reuniones de seguimiento mensual.

Prioridad	Descripción	SLA	Indicador
IMAC (criticidad alta)	Instalación, Movimiento, Actualización, Cambios de alguno de los componentes que pertenezcan a las áreas críticas del Banco descritas en esta invitación, usuarios VIP, Presidencia y todas las Vicepresidencias.	8 horas	95%
IMAC (criticidad media)	Aplica para requerimientos de componentes de software y hardware de las demás áreas del Banco.	24 horas	90%
IMAC (criticidad baja)	Actividades que requieren la intervención de un proveedor externo.	10 días hábiles	85%
	Alistamiento de equipos de cómputo según programación entregada por el Departamento de Tecnología.		

2.1.3. Revisión periódica acuerdos de nivel de servicio

Los ANS requeridos son los mínimos esperados, sin embargo, una vez finalizada la fase estable y dentro la operación se efectuarán revisiones semestrales para realizar ajustes sobre los indicadores acordados. Los cambios que se efectúen se realizarán de común acuerdo entre las partes. Dentro de la revisión semestral del servicio se deberá presentar un plan de mejoramiento de ANS y en cada caso deberá especificar el plan, objetivo y método de mejora.

Uno de los puntos importantes a considerar por parte de BANCÓLDEX serán los mecanismos que el PROPONENTE sugiera para reducir las visitas a sitio y mejorar el soporte remoto.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 19 de 24

3. PENALIZACIONES

El incumplimiento de los indicadores habilitará a BANCÓLDEX la aplicación de penalizaciones de acuerdo a como se estipula en la “Tabla X. Penalizaciones”. Un incumplimiento durante más de tres (3) meses consecutivos o más de cuatro (4) meses no consecutivos en un año calendario, puede provocar la terminación del contrato de manera UNILATERAL por parte de BANCOLDEx.

Las sanciones se calcularán mensualmente sobre la base de los valores obtenidos de los indicadores del nivel de servicio y serán acumulables. Se penalizará en la facturación del mes siguiente a la medición.

INDICADORES MESA DE SERVICIO MENSUALES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RANGO	PENALIDAD SOBRE LA FACTURA
Indicador de abandono de llamada	<=5%	0% -5% 5,1% - 8% 8,1% - 10% > =10,1%	0% 5% 8% 15%
Porcentaje de Resolución en la Primera Llamada	>=85%	100% - 85% 84,9% -80% 79,9% - 70% <=69,9%	0% 5% 10% 15%
Asertividad escalamiento a segundo nivel	98%	100% - 98% 97,9% -90% 89,9% - 80% <=79,9%	0% 1% 2% 3%
Correcta catalogación de incidentes y requerimientos	98%	100% - 98% 97,9% -90% 89,9% - 80% <=79,9%	0% 1% 2% 3%
Tiempo máximo de registro en ARANDA para solicitudes de servicios a través de cualquier canal	40 min	1 - 40 min 41 - 60 min >= 61	0% 1% 3%
Reapertura de casos	<=2%	0% -2% 2,1% - 5% 5,1% - 10% > =10,1%	0% 2% 3% 5%
Indicador de Satisfacción al Usuario	95%	100% - 95% 94,9% -90% 89,9% - 85% 84,9% - 80%	0% 5% 10% 15%

 BANCOLDEX <small>PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL</small>	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 20 de 24

Confiabilidad del Inventario (Hardware y Software)	99%	100% - 99% 98,9% - 98,5% 98,4% - 98% 97,9% - 95,5%	0% 10% 15% 20%
Oportunidad de Mejora Usuario Estándar	3	0 - 3 4 - 6 6 - 8 >8	0% 5% 10% 15%
Oportunidad de Mejora Usuario VIP	0	0 1 - 3 4 - 6 >6	0% 5% 10% 15%
Disponibilidad de la infraestructura de red de la Mesa de Servicios para los enlaces y equipos brindados por el PROPONENTE para la conectividad con BANCOLDEX, en caso de que el servicio sea brindado de manera remota. Se tomará el horario de prestación del servicio el cuál es de L-V de 7 am a 8 pm para un total de 260 horas al mes.	99,95%	100% - 99,95% 99,94% - 99,89% 99,88% - 99,83% 99,82% - 99,77% 99,76% - 99,71% 99,70% - 99,5% <=99,49	0% 1% 2% 3% 4% 5% 7%
Índice de Rotación de personal incluyendo agentes, coordinador y gerente.	11%	0% - 11% 11,1% - 15% 15,1% - 20% > =20,1%	0% 5% 10% 15%

3.1.1. Entrega de informes mensuales:

Por otra parte, BANCÓLDEX requiere que el PROPONENTE entregue en forma y tiempo el Informe Ejecutivo mensual dentro de los 10 primeros días calendario del mes, en tal sentido, el incumplimiento de este requerimiento se penalizara con un 0.25% del total de la factura mensual por cada día hábil de retraso sobre la fecha acordada.

3.1.2. Actualizaciones de seguridad en estaciones de trabajo:

BANCÓLDEX requiere que el porcentaje de equipos que tengan la actualización de archivos de definición de virus de más de tres (3 días) sea inferior al 10%, en tal sentido, el incumplimiento de este requerimiento se penalizara con un 0.25% del total de la facturación por cada punto porcentual que se exceda del valor requerido.

 BANCÓLDEX <small>PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL</small>	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 21 de 24

4. INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

BANCÓLDEX proveerá los siguientes ítems para la prestación del servicio:

- Herramienta gestión para el control y registro del servicio de la mesa de ayuda:

Proceso	Herramienta
Registro Tickets	Aranda Service Desk
Gestión de Inventario	Aranda Metrix
Distribución de software	Aranda Delivery
Usabilidad de software	Aranda Metrix
Generación de reportes de inventarios	Aranda Query Manager

- La infraestructura de red y de comunicaciones unificadas para el enrutamiento de las llamadas recibidas por los usuarios desde BANCÓLDEX hacia la plataforma de red del proveedor adjudicado. Los usuarios finales se comunicarán a la Mesa de Servicio a través del número interno 800
- ACD Telefónico marca UNIFY que permita controlar el servicio prestado por los Agentes de la Mesa de Servicio, la disponibilidad de estos, obtener estadísticas en tiempo real sobre las llamadas recibidas y atendidas y la ocupación en tiempo de cada una de las troncales telefónicas por los agentes.

El PROPONENTE proveerá los siguientes ÍTEM:

- **Contingencia de Mesa de Servicio:** El PROPONENTE deberá contar una plataforma de contingencia que garantice la disponibilidad de la Mesa de Servicio al 100%. De igual forma, BANCÓLDEX requiere que el proveedor seleccionado para la prestación del servicio realice al menos una prueba de contingencia al año en la cual demuestren y validen la operatividad del esquema presentado.
- **Prestación del servicio bajo mejor práctica de ITIL:** El PROPONENTE deberá ejecutar las actividades correspondientes a lo solicitado en esta publicación bajo la mejor practica de ITIL v3 y las actualizaciones que llegará a tener.

5. CONDICIONES PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En la propuesta técnica el PROPONENTE deberá detallar lo siguiente:

- Infraestructura de TI a utilizar para prestar el servicio.
- Descripción del equipo de trabajo (hojas de vida)
- Las medidas de seguridad física para proteger los activos de BANCÓLDEX
- Las medidas de seguridad lógicas necesarias para garantizar la integridad y confiabilidad de las comunicaciones de red con BANCÓLDEX.
- Especificaciones técnicas (tamaño, tipo, etc.) de los enlaces de comunicaciones con las oficinas de BANCÓLDEX.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 22 de 24

- f. Ubicación física propuesta para la Mesa de Servicio, incluyendo las razones por la cual se considera que es la más conveniente para BANCÓLDEX que el servicio se preste de manera remota.
- g. El PROPONENTE deberá garantizar la implementación de controles de seguridad física para el acceso a las instalaciones de la Mesa de servicio y describirlos en la propuesta.
- h. El PROPONENTE deberá garantizar la implementación de controles y/o políticas de seguridad informática que permitan el acceso a la red de BANCÓLDEX única y exclusivamente a los agentes de la Mesa de Servicio que brindan atención y soporte a los usuarios de BANCÓLDEX.
- i. BANCÓLDEX requiere que otros productos de software que el PROPONENTE llegara a utilizar para el cumplimiento de su servicio, estén debidamente licenciados por los fabricantes de las marcas de los productos. Las únicas excepciones son las aplicaciones de BANCÓLDEX.
- j. El PROPONENTE debe describir las principales características de la propuesta mesa de servicio en SITIO, en caso de que su oferta no incluya servicios de manera remota.
- k. El PROPONENTE debe detallar la metodología sobre la cual prestará el servicio solicitado, incluyendo normas, mejores prácticas, entre otras, que se requieran para el cumplimiento de la misma.
- l. El PROPONENTE debe presentar los valores agregados que considera son más conveniente para BANCÓLDEX.

Los literales de la “a” a la “h” aplican el servicio se presta parcial o totalmente fuera de las instalaciones de BANCÓLDEX.

6. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

Después del periodo de migración de la Mesa de Servicio (soporte en paralelo actual y transferencia de conocimiento) más la fase de estabilización/periodo de ajuste, BANCÓLDEX se reserva el derecho a realizar una revisión general del cumplimiento de ANS, así como el desempeño de los recursos de la Mesa de Servicio e indicadores de satisfacción, pudiendo cancelar el contrato por deficiencias en el cumplimiento de ANS, sin ninguna penalidad para BANCÓLDEX.

Esta revisión se realizará anualmente a partir del inicio de vigencia del contrato. Para el primer año el periodo se extiende debido a que se suma el tiempo de migración más la fase de estabilización que será definido en el contrato, pero no deberá exceder de tres (3) meses, se considera un (1) mes para el periodo de migración de la Mesa de Servicio y dos meses más para el periodo de estabilización.

Adicionalmente como proceso de revisión del servicio BANCÓLDEX estará revisando las líneas de base de la operación de manera trimestral. Se entiende que durante el proceso de estabilización del servicio se miden, pero no causan penalización. Pero pasando el periodo de estabilización se pueden aplicar las cláusulas mencionadas sin excepción alguna.

Las revisiones trimestrales y/o anuales, no excluyen que los indicadores sean revisados mensualmente como parte de la operación y sean penalizados, excluyendo de penalización al periodo de estabilización o de implementación de la Mesa de Servicio.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 23 de 24

7. MODELO DE GOBIERNO

El PROPONENTE debe plantear la estructura del Modelo de Gobierno que permita tener el nivel de relacionamiento requerido para realizar los escalamientos respectivos a las instancias que correspondan, para lo cual deben quedar definidos como mínimo los roles participantes, así como los comités ejecutivos, operativos, de seguimiento y extraordinarios que se requieran dentro del modelo.

8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para el desarrollo del proyecto, el PROPONENTE debe presentar la estructura y dedicación de los siguientes recursos:

- Ejecutivo de Cuenta dedicado a la gestión comercial de cara a BANCÓLDEX.
- *Project Manager* asignado para la administración del proyecto (entrega en tiempo y forma) durante su implementación.
- *Service Manager* asignado para asegurar la efectiva prestación de los servicios contratados, que realice seguimiento a las acciones y planes acordados para el mejoramiento de la Mesa de Servicio
- *Gestor de Incidentes*
- Un contacto alternativo al Ejecutivo de Cuenta y al *Project Manager*, para los casos en que estos no se encuentren disponibles.

9. ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO (QUALITY ASSURANCE)

9.1. Sistema de control de servicios

En esta sección, el PROPONENTE debe describir los procedimientos que se aplicarán con el fin de controlar el servicio, incluyendo esquemas de interacción con el Banco, reuniones y los informes de gestión, entre otros mecanismos.

9.2. Plan propuesto para el aseguramiento de la calidad (QA)

En esta sección, el PROPONENTE debe describir los procedimientos de garantía de calidad (GC) y la documentación que se aplicará para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos por BANCÓLDEX.

9.3. Sistema de mejora continua de servicio

En esta sección, el PROPONENTE debe describir los procedimientos que se aplicarán para garantizar la mejora continua de servicio, con el fin de identificar oportunidades para mejorar los niveles de servicio e implementar los cambios necesarios.

9.4. Puesta en servicio

En esta sección, el PROPONENTE debe describir en detalle su plan de puesta en marcha del servicio requerido por BANCÓLDEX, indicando todos los pasos, desde la adjudicación hasta el momento en el que el servicio está en pleno funcionamiento y cumpla con los niveles de servicio especificados en este documento. El plan de puesta en marcha deberá presentarse indicando 3 etapas básicas:

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4-1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 24 de 24

- ✓ **Etapa de preparación**, desde el momento en que el vendedor esté informado de su adjudicación hasta que se haya firmado el contrato y el despliegue se inicia.
- ✓ **Etapa de transición**, desde el momento en que el contrato está firmado hasta que el nuevo servicio se inicia y el actual sistema de prestación de servicios está desactivado.
- ✓ **Estabilización o etapa de ajuste**, a partir del momento en que el servicio se inicia hasta que todos los indicadores de nivel de servicio están plenamente satisfechos

10. NORMAS DE SEGURIDAD

El PROPONENTE debe cumplir las normas de seguridad de BANCÓLDEX en las siguientes áreas:

- i) Autorizaciones para ingreso a oficinas o dependencia
- ii) Confidencialidad de la información.
- iii) Uso de los recursos del BANCÓLDEX, como teléfonos, áreas de servicio.
- iv) Permanencia en las oficinas
- v) Identificación de funcionarios.
- vi) Administración de activos y/o partes.

11. CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN CASO DE CONTINGENCIA

El PROPONENTE debe manifestar los recursos y procesos que posee para dar continuidad al servicio ofrecido. Debe indicar las plataformas de tecnología o de logística que posee para atender casos de emergencias o contingencias.

12. DOCUMENTACION DE PROCESOS

El PROPONENTE debe elaborar, suministrar, adaptar y cumplir con procesos previamente establecidos para el desarrollo de las actividades propias y del servicio.

13. CERTIFICACIONES

El PROPONENTE debe suministrar copias de las certificaciones de calidad que posea para la prestación del tipo de servicio solicitado.