

	DOCUMENTO ARCO GRUPO BANCOLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 1 de 14

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO PARA ARCO GRUPO BANCOLDEX

1.1. Objetivos de los Servicios

Mesa de Servicio: El objetivo general de la asistencia técnica requerida consta de la recepción, registro y solución de problemas 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.

En otras palabras, 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. El objetivo es generar un centro de gestión y supervisión de los servicios que las áreas de tecnología del Grupo ofrecen a sus usuarios en sus oficinas centrales y regionales.

1.2. Servicios a considerar dentro de la propuesta:

1. Operación del servicio

1.1 Mesa de Servicio

1.2 Soporte en campo

2. Administración de activos

2.1 Administración de Activos de tecnología (*Hardware y Software*)

2.2 Coordinar los mantenimientos preventivos con el proveedor que las Filiales del Grupo indiquen.

2.3 Distribución de software

2.4 Distribución de sistemas operativos cliente

2.5 Tramite de Garantías

2.6 IMAC (Instalaciones, Movimientos, Actualizaciones y Cambios)

3. Seguimiento y control

3.1 Generación de Informes

3.2 Reportes

2. CARACTERISTICAS GENERALES DEL SERVICIO REQUERIDO PARA ARCO GRUPO BANCOLDEX

2.1. Operación del servicio

Con el fin de proporcionar una mejor idea del tipo de servicio de atención que se requiere se deberá 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.

	DOCUMENTO ARCO GRUPO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 2 de 14

- 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 ARCO GRUPO BANCÓLDEX
- Periódicamente generar propuestas para la mejora del servicio.
- Ser atendido por personal 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, proporcionar una adecuada y oportuna información estadística para la toma de decisiones

3. MESA DE SERVICIO

3.1. Actividades

Las actividades que corresponderán a la Mesa de Servicio son:

- Recibir por teléfono, correo electrónico, por el portal de servicio (suministrado por el Proponente), o personalmente las consultas, incidentes y solicitudes de servicio de los usuarios de ARCO GRUPO BANCÓLDEX. En este sentido, el PROPONENTE deberá garantizar que siempre contará con los recursos necesarios para la atención en horario 5x8, de tal forma que procese y resuelva los incidentes y solicitudes de servicio, peticiones que hubiese lugar por parte de los usuarios y de no ser posible su resolución en un primer nivel, elevará la solicitud a un segundo nivel.
- ARCO GB, no cuenta con una herramienta para registro de requerimientos, para lo cual el proponente debe incluir el uso de una herramienta de este tipo, dentro del servicio propuesto.
- 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.
- Mantener informados a los usuarios permanentemente sobre el estado y progreso de los incidentes y su resolución a través de la herramienta
- 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.

	DOCUMENTO ARCO GRUPO BANCOLDEx	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 3 de 14

- 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 encargado, los servicios de mantenimiento de *hardware*, 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, utilizando System Center Configuration Manager SCCM (herramienta ya configurada en Arco)
- 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.
- Generar informes 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

3.2. Niveles de Soporte.

Arco Grupo Bancoldex atiende en promedio 200 solicitudes mensuales.

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

Soporte de Primer Nivel:

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

- El PROPONENTE debe llevar a cabo el registro de llamadas (las cuales pueden ser incidentes o solicitudes de servicio).
- Crear y documentar un registro del incidente o la solicitud de servicio 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
- Obtener la información necesaria por parte del usuario para diagnosticar el incidente.
- Manejar y dar solución a requerimientos de primer nivel, o transferir los requerimientos a los grupos responsables en caso de tratarse de solución de otro nivel.
- 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.
- 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 la entidad, 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.

	DOCUMENTO ARCO GRUPO BANCOLDX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 4 de 14

- 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.

Soporte de Segundo Nivel.

Se refiere al soporte prestado por los grupos de resolución especializados del área de tecnología de la entidad o de los proveedores (fabricante o desarrollador del producto, Hardware o Software). El PROPONENTE hará control y seguimiento a la resolución de los incidentes desde el Primer Nivel hasta el segundo nivel.

3.3. Base de datos de conocimiento

La herramienta de registro de incidentes debe contar con la funcionalidad para construir 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 y los escalados al segundo nivel.

3.4. Alertas Incidentes que superen los ANS

La herramienta debe permitir 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.

3.5. 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.

3.6. Equipamiento de Arco Grupo 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)
- Software / Ofimática: Microsoft Office, Adobe.
- Software Aplicativo: El correspondiente a los aplicativos utilizados por el Arco GB

3.7. 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 en Bogotá y los restantes se encuentran ubicados en las ciudades principales del país.

	DOCUMENTO ARCO GRUPO BANCOLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 5 de 14

3.8. Detalle de distribución geográfica de puestos de trabajo

Ciudad	Puestos de trabajo
Bogotá	73
Medellín	7
Cali	2
Barranquilla	2
Bucaramanga	2
Total	86

3.9. Otras actividades

Se debe utilizar SCCM como herramienta para soporte, con el fin de disminuir el traslado al sitio.

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 del mismo, 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. El PROPONENTE es responsable de la solución de los incidentes y hará control y seguimiento a la resolución de los incidentes.

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 y cambios requeridos por la entidad y sus oficinas a nivel regional.

	DOCUMENTO ARCO GRUPO BANCOLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 6 de 14

4. ADMINISTRACION DE ACTIVOS

Se refiere a la administración de activos de *Hardware* y *Software* propiedad de Arco GB que será administrado en su totalidad por el PROPONENTE, gestionando su distribución, actualización, mantenimiento, almacenamiento, entre otros; utilizando System Center Configuration Manager SCCM

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
- Reportes

4.2. Administración de Inventarios

El PROPONENTE ejercerá el control de la asignación, cambios de configuración física, traslados o reasignaciones de equipos.

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL

5.1. Informes

Como parte de la gestión y el control realizado por el PROPONENTE se deben generar reportes periódicos, los cuales deberán ser entregados 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.

El PROPONENTE deberá proveer un mecanismo para que ARCO GB 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.

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 • Detalles de acciones realizadas. • Detalle de acciones pendientes por realizar. • Riesgos • Informe de la gestión de activos • Informe de la gestión de accesos
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
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.
Informe de incidentes abiertos	Semanal	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes abiertos

	DOCUMENTO ARCO GRUPO BANCOLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 8 de 14

Informe operativo de la Mesa de Servicios	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de ANS • Acciones realizadas • Acciones pendientes por realizar • Riesgos
Informe Gestión de Problemas	Quincenal	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas por grupos de solución • Problemas informando causa raíz y solución dada. • Informe de problemas abiertos.
Otros informes que la entidad requiera	Dependiendo de la necesidad de cada proceso, se acodarán con el PROPONENETE.	

5.2. Cláusula de desempeño

ARCO GRUPO 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 ARCO. Esta revisión se realizará anualmente a partir del inicio de vigencia del contrato.

Adicionalmente como proceso de revisión del servicio se estará revisando las líneas de base de la operación de manera trimestral.

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.

5.3. Disponibilidad del servicio

El servicio se deberá prestar de acuerdo al siguiente horario: 7:30 am a 5:30pm, no es indispensable jornada continua

5.4. Lenguajes de operación de servicio

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

5.5. Servicio de herramienta de Control Remoto

El PROPONENTE podrá utilizar SKYPE EMPRESARIAL de Microsoft y/o SCCM 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.

	DOCUMENTO ARCO GRUPO BANCOLDEx	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 9 de 14

6. NIVEL DE SERVICIO

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

La fase de estabilización de la prestación de servicios definida 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.

6.2. Indicadores Básicos

En esta sección, se presentan los indicadores que el PROPONENTE deberá cumplir a fin de garantizar los niveles de servicio requeridos. Durante el período de ajuste de nivel de servicio (ANS) se medirán los indicadores, pero no se aplicarán sanciones. Luego del establecimiento definitivo de los ANS a revisar, se medirán 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.

6.2.1. Indicadores requeridos por Arco Grupo Bancoldex

Tabla Indicadores de Mesa de Ayuda

INDICADORES MESA DE SERVICIO MENSUALES	INDICADOR DE COMPLIMIENTO	PENALIZABLE
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 la herramienta para solicitudes de servicios a través de cualquier canal	1 hora	SI
Tiempo de soporte nivel 1 - Promedio	40 min	NO
Reapertura de casos	<=5%	SI
Indicador de satisfacción del usuario	90%	SI
Confiabilidad del inventario	99%	SI
Calidad documentación y registro (muestra)	95%	NO
Indice de rotación de personal	11%	SI

	DOCUMENTO ARCO GRUPO BANCOLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 10 de 14

Tabla 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.		

6.3. Revisión periódica acuerdos de nivel de servicio

Los ANS requeridos son los mínimos esperados, sin embargo, una vez finalizada la fase estable y dentro de 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 serán los mecanismos que el PROPONENTE sugiera para reducir las visitas a sitio y mejorar el soporte remoto.

7. PENALIZACIONES

El incumplimiento de los indicadores habilitará a ARCO GB 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 ARCO GB.

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.

	DOCUMENTO ARCO GRUPO BANCOLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 11 de 14

Tabla X. Penalizaciones

INDICADORES MESA DE SERVICIO MENSUALES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RANGO	PENALIDAD SOBRE LA FACTURA
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 para solicitudes de servicios a través de cualquier canal	1 hora	1 - 60 min 61 - 90 min >= 91	0% 1% 3%
Reapertura de casos	<=5%	0% - 5% 5,1% - 7% 7,1% - 10% > =10,1%	0% 2% 3% 5%
Indicador de Satisfacción al Usuario	90%	100% - 90% 89,9% - 85% 84,9% - 80% <=79,9%	0% 5% 10% 15%
Confiabilidad del Inventario	99%	100% - 99% 98,9% - 98,5% 98,4% - 98% 97,9% - 95,5%	0% 10% 15% 20%
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%

	DOCUMENTO ARCO GRUPO BANCOLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 12 de 14

Actualizaciones de seguridad en estaciones de trabajo:

ARCO 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.

8. INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ARCO proveerá los siguientes ítems para la prestación del servicio:

- Herramienta gestión

Proceso	Herramienta
Gestión de Inventario	SCCM
Distribución de software	SCCM

El PROPONENTE proveerá los siguientes ÍTEM:

Herramienta para el Registro de requerimientos: El PROPONENTE deberá proveer una herramienta para el registro y control de las solicitudes, con su correspondiente contingencia.

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.

9. 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)
- Ubicación física propuesta para la Mesa de Servicio, incluyendo las razones por la cual se considera que es la más conveniente que el servicio se preste de manera remota. En caso de ofertar los servicios de manera remota, debe proporcionar los canales de comunicación necesarios, con los respectivos indicadores, adicionalmente
 - 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.
 - El PROPONENTE deberá garantizar la implementación de controles y/o políticas de seguridad informática que permitan el acceso a la red de ARCO GB única y exclusivamente a los agentes de la Mesa de Servicio que brindan atención y soporte.
 - Las medidas de seguridad física para proteger los activos de la entidad
 - Las medidas de seguridad lógicas necesarias para garantizar la integridad y confiabilidad de las comunicaciones de red con ARCO GB.

	DOCUMENTO ARCO GRUPO BANCOLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 13 de 14

- d. ARCO GB, 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.
- e. 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.
- f. 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.
- g. El PROPONENTE debe presentar los valores agregados que considera son más conveniente

10. 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.

11. 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 la entidad.
- *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,
- Un contacto alternativo al Ejecutivo de Cuenta y al *Project Manager*, para los casos en que estos no se encuentren disponibles.

12. ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO

Sistema de control de servicios

En esta sección, el PROPONENTE debe describir los procedimientos que se aplicarán con el fin de controlar el servicio diariamente, incluyendo esquemas de interacción con un cliente, un sistema de reuniones y los informes de gestión, entre otros mecanismos. Estructura organizacional de operación para la atención de los servicios requeridos.

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.

	DOCUMENTO ARCO GRUPO BANCOLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
ANEXO 4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA MESA DE SERVICIOS		Página 14 de 14

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, es decir, con el fin de identificar oportunidades para mejorar los niveles de servicio e implementar los cambios necesarios.

Puesta en servicio

En esta sección, el PROPONENTE debe describir en detalle su plan de puesta en marcha del servicio requerido, 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:

- ✓ **Etapas 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.
- ✓ **Etapas 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 etapas de ajuste**, a partir del momento en que el servicio se inicia hasta que todos los indicadores de nivel de servicio están plenamente satisfechos

13. NORMAS DE SEGURIDAD

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

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

14. 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.

15. DOCUMENTACION DE PROCESOS

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

16. CERTIFICACIONES

El PROPONENTE debe suministrar copias de las certificaciones de calidad que posea para la prestación del tipo de servicio solicitado, tales como ISO9000, 27000, ITIL entre otras.