



## ANEXO No. 3 MODELO FUNCIONAL Y OPERATIVO

FIDUPREVISORA S.A., para la ejecución del contrato define el modelo funcional y operativo, el cual cuenta con las tareas o actividades mínimas a cumplir y que pueden ser ajustadas, por FIDUPREVISORA S.A. en caso que lo estime conveniente, para una mejor operatividad del servicio.

### Modelo General de Atención de Requerimientos

#### 1.1 Mesa de Servicios.

- Prestación del servicio centralizado desde un punto único de contacto para recibir todas las solicitudes de los colaboradores de la FIDUPREVISORA S.A., relacionadas con los servicios informáticos, brindando atención de primer nivel de soporte sobre aquellos incidentes y requerimientos solucionables por los Analistas en la Mesa de Servicios, realizando seguimiento y monitoreo a la efectividad de las soluciones entregadas y a las escaladas a un nivel superior de conocimiento, enmarcados en los acuerdos de niveles de servicios (ANS) establecidos.
- Se requiere el servicio de mesa de servicios el cual es una combinación de procesos, herramientas y recurso humano integrado a través de una estructura organizacional, que permite recibir y gestionar todos los requerimientos relacionados con los servicios de tecnología en información (TI) de FIDUPREVISORA S.A.
- El servicio se estructurará de tal forma que se contará con un único punto de contacto para los usuarios ubicados en las sedes relacionadas.
- Seguir las mejores prácticas ITIL para la gestión de servicios de TI.
- Prestar los servicios requeridos según Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) establecidos por la FIDUPREVISORA S.A.
- Garantizar la prestación de los servicios de Mesa de Servicios, de manera remota y/o presencial desde un punto de servicio centralizado en la ciudad de Bogotá.
- Prestar los servicios de soporte en sitio incluyendo la capacidad de cómputo como servicio ofrecida y los equipos existentes de propiedad de FIDUPREVISORA S.A.
- Disponer de personal calificado, conforme a los perfiles definidos por la FIDUPREVISORA S.A., para que preste el servicio de mesa de servicios y soporte en sitio en el horario establecido por la FIDUPREVISORA S.A.
- Garantizar la disponibilidad del personal en cada una de las sedes para prestar el soporte, conforme a la demanda del servicio en los horarios establecidos y para atender situaciones de emergencia según los ANS acordados.

#### 1.2 Capacidad de cómputo adicionales.

- Estos equipos cubrirán necesidades extraordinarias inferiores a 3 meses sin que genere cobro alguno por este periodo. Al exceder este plazo se cobrará el valor de alquiler descrito para estos ítems en el anexo de oferta económica.

#### 1.3 Soporte telefónico y en Sitio.

- Para soporte: Procesos de gestión de incidentes, gestión de requerimientos de servicio y gestión de problemas según se especifica en dichos documentos de la Vicepresidencia de Tecnología e Información de la FIDUPREVISORA S.A.
- Para Mantenimiento: Procesos de mantenimiento preventivo y correctivo a nivel de hardware y software que se requieran para asegurar la disponibilidad, integridad, seguridad, estabilidad, continuidad y confiabilidad tanto de los elementos informáticos suministrados por el contratista como de los elementos propiedad de FIDUPREVISORA S.A.

- Un requerimiento de soporte técnico puede dar lugar a un mantenimiento preventivo o correctivo.
- Configuración, reconfiguración, instalación, reinstalación y borrado de aplicaciones y componentes de software.
- Migración de la totalidad de software y datos de una máquina a otra por reemplazo o reasignación.
- Reasignación de equipos de un usuario a otro, cambiando sus perfiles de software
- Gestión de inventarios: incluye la responsabilidad total por el control permanente del inventario a nivel de hardware y software de los elementos informáticos suministrados por el contratista y de los elementos propiedad de FIDUPREVISORA S.A.
- Para los elementos propiedad de FIDUPREVISORA S.A., se suministrará un inventario inicial que el contratista deberá mantener actualizado. Esto implica mantener actualizadas las características e identificación de cada elemento informático, su ubicación, su hoja de vida, partes que se le han instalado, software que tiene instalado, usuario a cargo del equipo, fechas de instalación, mantenimientos preventivos y correctivos, retiros, soportes, traslados, etc. sincronizada con el área de activos fijos y suministrar en cualquier momento la información consolidada o detallada que FIDUPREVISORA S.A. solicite en relación con este inventario.
- El escalamiento y gestión ante el fabricante de cualquier incidente o problema que no pueda ser resuelto en el nivel 1 para elementos suministrados.
- Participación en pruebas que busquen garantizar la compatibilidad del software de FIDUPREVISORA S.A. con los sistemas operativos suministrados con los elementos informáticos
- Cualquier actividad administrativa, operativa, de soporte o de gestión que el contratista deba realizar para cumplir con el alcance de lo solicitado en la presente invitación.
- Proponer e implementar en caso de ser necesario, una solución temporal que permita restaurar el servicio en el menor tiempo posible y escalar el incidente para su solución definitiva.
- Ejecutar procesos periódicos para evitar la generación de nuevos incidentes originados en un error conocido, mientras se da la solución definitiva.
- Interactuar con el líder del proceso ITIL así como con los gestores de los procesos de Gestión de requerimientos, incidentes, cambios y cualquier otro proceso en el que deba interactuar la Mesa de servicios para coordinar cualquier acción o autorización para la solución de requerimientos o incidentes.
- Documentar el avance de la solución del caso, diligenciando toda la información solicitada por la herramienta para gestión de Incidentes.
- Responder inquietudes que lleguen a la mesa de servicios sobre el estado de los casos.
- Validar respuestas a los casos escalados por los usuarios y atenderlos dentro del tiempo de escalamiento pactado.
- Entregar las estadísticas e informes solicitados por el supervisor del contrato o la persona autorizada por él.

2. Las actividades de soporte y mantenimiento se deberán realizar bajo modelo de servicio definido por FIDUPREVISORA S.A. con cumplimiento de ANS establecidos.

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: MESA DE SERVICIOS OBJETO DEL SERVICIO

- Hacer uso de las herramientas de gestión para los servicios TIC de FIDUPREVISORA S.A.

- Aplicar y hacer uso de las mejores prácticas ITIL V3 (2011) e ITIL V4 (2019)
- Hacer gestión de los servicios descritos en este documento y aquellos servicios TIC adicionales y/o servicios nuevos que funcionen con TIC.
- Deberá hacer gestión de la infraestructura TIC suministrada por el CONTRATISTA objeto del presente documento y la perteneciente a la FIDUPREVISORA S.A..
- Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS pactados para los servicios.
- Realizar el registro, atención, escalamiento, seguimiento y cierre de los incidentes y requerimientos reportados por los usuarios para los servicios de tecnología.
- Deberá atender los procesos y actividades relacionados en los cinco (5) frentes de trabajo de ITIL V3 (2011) Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua.

### DESCRIPCION DEL SERVICIO

- La Mesa de Servicios actúa como el punto único de contacto de los usuarios de FIDUPREVISORA S.A., cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio -ANS- pactados, registra, categoriza, prioriza, soluciona o escala, hace seguimiento y cierra los incidentes y requerimientos reportados por los usuarios.
- Se requiere que el Proveedor desarrolle la siguiente documentación durante el contrato:
  - Estrategia del servicio
  - Diseño del Servicio
  - Plan de Transición del Servicio
- Los documentos asociados a Plan de Operación del Servicio y Plan de Mejora Continua deben ser entregados durante la fase de Transición del Servicio por el CONTRATISTA seleccionado y serán revisados y ajustados entre el CONTRATISTA y FIDUPREVISORA S.A.

### ALCANCE MESA DE SERVICIOS

- Realizar gestión integral de los servicios TIC de FIDUPREVISORA S.A., soportado en herramientas ajustadas a los requerimientos de los servicios en el marco de referencia de procesos de ITIL V3. (2011) e ITIL V4 (2019).
- Deberá hacer uso del marco de referencia ITIL V3 (2011) e ITIL V4 (2019) para la atención de los Servicios TIC
- Elaborar y entregar a FIDUPREVISORA S.A. los formatos, listas de verificación y procedimientos necesarios para la transición de los servicios de la mesa de servicios, el cambio de los equipos y la prestación del servicio.
- Seguir el modelo de operación para el funcionamiento de la mesa de servicios indicado por la FIDUPREVISORA S.A.
- Realizar el escalamiento de los casos de acuerdo a la matriz de escalamiento de la gestión global y mesa de servicios.
- Planear, asegurar, instalar, capacitar y colocar en operación los recursos humanos para la operación de la mesa de servicios.

### INSTALACION Y CONFIGURACION DEL SERVICIO

- Suministro de equipos nuevos de la línea corporativa del fabricante para la prestación del servicio.
- Se deben entregar las hojas de vida de los dispositivos, elementos y equipos del Servicio.

- Se debe entregar la certificación expedida por el fabricante donde se verificará la disponibilidad para el suministro de repuesto durante la duración del contrato.
- Se debe entregar la certificación expedida por el fabricante donde se hará cubrimiento a la garantía de los elementos, dispositivos y equipos durante la duración del contrato.
- El software requerido para la prestación del servicio debe estar debidamente licenciado para el funcionamiento durante la duración del contrato.
- El hardware requerido para la prestación del servicio debe estar debidamente licenciado para el funcionamiento durante la duración del contrato.
- El software requerido debe contar con las actualizaciones del mismo durante la duración del contrato.
- El proveedor deberá entregar un plan de trabajo detallado de la migración, implementación y estabilización del servicio contratado.
- Implementar una solución de gestión y administración de actualizaciones a los equipos de cómputo de manera centralizada (WSUS o el que el oferente considere pertinente).

### PLAZOS DE EJECUCIÓN

- Tiempo de Transición: Para la transición se cuenta con dos (2) meses a partir de la firma y legalización del contrato y aceptación de las garantías.
- Tiempo de Operación y Mantenimiento: Para la operación y mantenimiento de servicios se cuenta con treinta y seis (36) meses a partir de la firma del acta de inicio.
- El proveedor entrante deberá realizar el empalme con el proveedor saliente asumiendo los costos que ello implique asegurando que no haya en ningún momento indisponibilidad de servicio.

### RECURSO HUMANO Y PERFILES

El Contratista deberá contar con el siguiente Recurso Humano con disponibilidad exclusiva y dedicación del 100% para el proyecto en las instalaciones de FIDUPREVISORA S.A. en la ciudad de Bogotá y contratado directamente por el oferente. A efectos de validar el cumplimiento de la oferta se deberá aportar las hojas de vida con los correspondientes soportes de formación y experiencia laboral según el anexo No 08. Lo anterior aplica para para los perfiles de Coordinador de Proyecto, Especialistas de Soporte y Técnicos de Soporte.

- Coordinador (Disponibilidad 100%)
  - Un (1) Coordinador Mesa de Servicios de TI
  - Profesional en alguna de las siguientes áreas: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones.
  - Certificaciones de ITIL Intermediate Capability:
  - Operational Support and Analysis (OSA) (obligatorio)
  - Service Offerings and Agreements (SOA) (obligatorio)
  - Experiencia profesional mínima de Tres (3) años como Coordinador o Jefe de Mesas de servicios. Debe acreditar experiencia comprobable en por lo menos en cinco de los siguientes aspectos:
  - Manejo de sistemas de respaldo.



- Manejo de herramientas de gestión de Mesa de Servicios (obligatorio).
- Administración en sistemas de información, sistemas operativos y/o servicios de red.
- Administración de equipos de almacenamiento
- Administración de sistemas antivirus
- Administración de sistemas de internet, anti spam y antivirus sobre correo Electrónico
- Administración en redes de Comunicaciones
  
- **Técnicos de Soporte (Disponibilidad 100%)**
  - Título de técnico en Sistemas o Electrónica, de telecomunicaciones o afines, graduados.
  - Conocimiento y experiencia mínima de dos años certificada en herramientas de ofimática, sistemas operativos Windows, correo electrónico, mantenimiento de equipos y manejo de herramientas de gestión de servicios. (Preferiblemente Aranda).
  - Certificado en: Atención y servicio al cliente, esta certificación debe ser emitida por una institución autorizada.
  - Certificado en ITIL V3.0 Fundamentos o superior.
  
- **Especialista de Soporte(Disponibilidad 100%)**
  - Profesional en alguna de las siguientes áreas: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones.
  - Conocimiento y experiencia mínima de dos años certificada en herramientas de ofimática, sistemas operativos Windows, correo electrónico, mantenimiento de equipos y manejo de herramientas de gestión de servicios. (Preferiblemente Aranda).
  - Certificado en ITIL V3.0 Fundamentos o superior.
  - Certificado en: Atención y servicio al cliente, esta certificación debe ser emitida por una institución autorizada.

## PRINCIPALES FUNCIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO

- Garantizar el cumplimiento de los objetivos del servicio.
- Presentar los reportes periódicos y por demanda asociados al servicio.
- Identificar oportunidades de mejora del servicio y asegurar la elaboración y ejecución de los planes correspondientes.
- Identificar riesgos asociados al servicio y asegurar la elaboración y ejecución de los planes correspondientes.
- Garantizar la entrega oportuna de la información necesaria para la gestión de las configuraciones y los activos del servicio.
- Garantizar la gestión de las configuraciones y los activos del servicio
- Participar en los comités de cambios, calidad, riesgos y demás en los que sea requerido.
- Presentar recomendaciones a FIDUPREVISORA S.A. sobre la administración y uso del servicio, tendientes a la elaboración de políticas de alcance nacional.



## GENERALIDADES Y ESPECIFICACIONES DE LA MESA SERVICIO

- Ejecutar todas las tareas especificadas para la Mesa de Servicios incluyendo soporte remoto, en sitio y gestión de garantías.
- Aplicar todos los procesos, procedimientos o manuales que se generan para la operación del servicio.
- Notificar al supervisor y a FIDUPREVISORA S.A. sobre cualquier inconveniente de tipo técnico o logístico que afecte la prestación adecuada de los servicio y anticiparse a la solución de problemas potenciales.
- Utilizar una matriz de escalamiento con todos los datos actualizadas de los grupos que corresponde según la línea de categoría que aplique al caso.
- Medir y documentar el desempeño de la Mesa de servicios y presentar plan de mejoramiento continuo.
- Desarrollar, mantener y documentar los procedimientos de la Mesa de servicios.
- Realizar y mantener actualizada lista de contactos para solicitudes que deben ser solucionadas por terceros.
- Capacitación de usuarios en manejo de los equipos de cómputo, sistemas operativos, aplicativos propios o de proveedor, software ofimático, software de propósito general y cualquier otro que se requiera.
- Comunicar a los usuarios el alcance de la Mesa de servicios y sus responsabilidades.
- Documentar la solución de las solicitudes atendidas y las que sean escaladas a un nivel superior y realizar seguimiento a los casos hasta su solución final.
- Divulgar y promover internamente el plan de implantación de la Mesa de servicios, la forma de acceder y usar el servicio y los niveles de servicio que el CONTRATISTA ha pactado con el cliente.
- Mantener y actualizar la lista de contactos que la Mesa de servicios usará para notificar y obtener asistencia del personal de soporte asignado por FIDUPREVISORA S.A. (Matriz de escalamiento)
- FIDUPREVISORA S.A. deberá asumir las solicitudes de servicio que sean escaladas por el CONTRATISTA y que estén fuera del alcance de sus responsabilidades.
- FIDUPREVISORA S.A. deberá autorizar al CONTRATISTA para que los otros Proveedores de FIDUPREVISORA S.A. le suministren, cuando el CONTRATISTA lo requiera, la información pertinente sobre el estado de las solicitudes que por alguna razón hayan sido elevadas a ellos.
- Informar a FIDUPREVISORA S.A. el estado de las garantías que están siendo administradas.
- Realizar el seguimiento, gestión y solución de todos los incidentes.
- Garantizar las listas de chequeo y/o procedimientos necesarios para dar soporte de primer nivel en caso que estos documentos no existan en la FIDUPREVISORA S.A.
- Capacitar al personal de la Mesa de servicios en el manejo y soporte de las aplicaciones corporativas al inicio del contrato y en el caso que se hagan modificaciones a las aplicaciones cuando así ocurra.
- Definir e implementar acciones de mejoramiento en los procesos de soporte.



- FIDUPREVISORA S.A. deberá aprobar los planes de mejoramiento.
- Mantener actualizado el inventario de hardware y software de los equipos de cómputo.
- FIDUPREVISORA S.A. deberá proveer el sitio para la operación de la Mesa de servicios en la ciudad de Bogotá
- FIDUPREVISORA S.A. deberá proveer el espacio para las personas que dan soporte en sitio.

## MODELO DEL SERVICIO Y OPERACIÓN MESA DE SERVICIOS CARACTERÍSTICAS Y COMPONENTES

- A continuación se describen las características y los componentes generales que hacen parte de la Mesa de Servicios.

### SERVICIOS DE NIVEL 1

- Actividades y responsabilidades:
- Registrar, categorizar, priorizar, solucionar o escalar, hacer seguimiento y cerrar los incidentes y requerimientos reportados por los usuarios a través los diferentes canales de comunicación dispuestos para ello.
- Todas las solicitudes de servicio, deben tener un tiempo de atención y solución configuradas en la herramienta de gestión. Dichos tiempos deben ser revisados y aprobados por FIDUPREVISORA S.A.
- Tener documentados los protocolos y listas de chequeo y atender al usuario de acuerdo con estos protocolos y listas; la información debe estar centralizada, actualizada y al alcance de todos los agentes de la mesa de servicio.
- Capacitar al personal para atender los requerimientos e incidentes que se reporten a la Mesa de servicios.
- Recibir todas las solicitudes de los usuarios relacionadas con los sistemas y servicios de TIC, cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio –ANS- pactados.
- Atender soportes de nivel 1 para funcionarios de FIDUPREVISORA S.A..
- Escalar al nivel II o nivel III aquellas solicitudes de los usuarios que no tengan una solución fácil e inmediata en primer nivel, de acuerdo a los protocolos y listas de chequeo establecidas para cada uno de los servicios.
- Notificar a los usuarios sobre el avance en la solución de incidentes o requerimientos, tanto colectivos como individuales, según los ANS establecidos; de acuerdo a lo acordado en la etapa del diseño del Servicio.
- Verificar con el usuario que su incidente o requerimiento haya sido resuelto, así como la calidad en el cumplimiento del ANS y el nivel de satisfacción frente a la solución del incidente.
- Cerrar de común acuerdo con el usuario los incidentes y solicitudes de servicio.