

## **ANEXO 2 – ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**CONVOCATORIA PÚBLICA PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA DE TI DE LA CCB, BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING, HACIENDO USO DE LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN. No. 3000000783.**

### **1. OBJETO**

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

### **2. DESCRIPCIÓN GENERAL PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, MESA DE GESTIÓN TI DE LA VICEPRESIDENCIA DETECNOLOGÍA**

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

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

#### **2.1. MESA DE SOPORTE TÉCNICO TI**

Realiza la atención de solicitudes relacionadas con hardware y software de las estaciones de trabajo. La integran: dos (2) agentes de primer nivel, quienes serán los encargados de gestionar el primer contacto del usuario con la Mesa de Gestión TI y prestar asistencia remota, clasificar las solicitudes, escalar los requerimientos o incidentes, realizar la asignación a los técnicos de segundo nivel y/u otro grupo de especialistas, y llevar a cabo el seguimiento y gestión necesarios de las solicitudes hasta su solución dentro de los ANS vigentes; diez y nueve (19) técnicos, quienes atenderán las solicitudes que les asigne la Mesa de Gestión TI, ya sea en los puestos de trabajo de los colaboradores de LA CÁMARA o mediante las herramientas disponibles en LA CÁMARA para el acceso remoto a las estaciones de trabajo. Esta atención debe prestarse en cualquiera de las instalaciones de la entidad de acuerdo con el numeral 2, en las diferentes sedes donde LA CÁMARA preste sus servicios y así lo requiera, y en la ubicación de teletrabajo. Es igual tanto para el personal permanente como el ocasional requerido para la temporada de renovaciones que serán diez (10) técnicos por dos meses, y para actividades esporádicas que requiera la entidad para el desarrollo de sus funciones. Esta Mesa además gestiona los servicios de Infraestructura Tecnológica, es decir, las solicitudes relacionadas con la infraestructura de cómputo y los servicios corporativos de la red, telefonía, entre otros.

#### **2.2. MESA DE SERVICIOS TI DE SOLUCIONES DE NEGOCIO**

Es un servicio especializado que atiende las solicitudes asociadas a las aplicaciones y bases de datos de la entidad que se encuentran en ambiente productivo y que impactan

tanto al cliente externo como al interno. La integran seis (6) profesionales, cuatro (4) con experiencia en bases de datos para la atención en primer nivel de esta mesa, uno (1) para segundo nivel de SAP y uno (1) para segundo nivel de base de datos.

### 2.3. LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

SEDE CCB	CANTIDAD RECURSOS HUMANOS				
	PROFESIONALES	Actividad	TÉCNICO o AGENTE	Actividad	TÉCNICOS RENOVACIONES
CÁMARA MÓVIL	0		0		1
SOACHA	0		1		0
CEDRITOS	0		1		1
CENTRO	0		1		1
CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN - CAC	0		1		0
CHAPINERO – CENTRO EMPRESARIAL	0		1		0
CHAPINERO – Sede	0		1		1
CHÍA	0		1		0
FUSAGASUGÁ	0		1		0
KENNEDY – CENTRO EMPRESARIAL	0		1		0
KENNEDY – Sede	0		1		1
NORTE	0		1		2
PUNTO DE ATENCIÓN UBATE	0	Soporte en sitio a necesidad	0		0
CENTRO INNOVACIÓN	0	Soporte en sitio a necesidad	0		0
SALITRE – CENTRO EMPRESARIAL	2	Líder Mesa, Supervisor Soporte	2	Agentes Call center	0
SALITRE – CENTRO EMPRESARIAL	6	Profesionales Soluciones deNegocio	6	Técnicos Soporte enSitio	2
SALITRE – Sede	0		1		1
ZIPAQUIRÁ	0		1		0
<b>Total, por perfil</b>	<b>8</b>		<b>21</b>		<b>10</b>
<b>Total, Recurso humano</b>	<b>39</b>				

La CÁMARA podrá solicitar soporte técnico en las nuevas sedes o puntos de atención que pueda llegar a habilitar durante la ejecución del contrato, igualmente podrá reasignar los técnicos contratados según las necesidades.

**Nota 1:** El proveedor seleccionado deberá tener en cuenta que el servicio se debe prestar incluso en CÁMARA MÓVIL, a través de conexión remota o donde la móvil se encuentre prestando servicio de ser necesario la visita presencial. De igual manera se deberá atender

equipos que estén bajo la modalidad de Teletrabajo, trabajo en casa, a través de conexión remota o en sitio en caso de ser necesario.

### 3. RECURSO HUMANO

Descripción del recurso humano requerido para el periodo contractual. Será un total de treinta y nueve (39) recursos, asignados de la siguiente manera:

#### 3.1. MESA SERVICIOS TI SOPORTE TECNICO

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

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	DESDE	HASTA
2	Profesionales Líder Mesa Gestión TI y Supervisor Soporte Técnico.	Fecha de inicio del contrato	Fecha de finalización del contrato
2	Agentes de Call Center -1er nivel		
1	Técnico de Soporte – 3er nivel.		
18	Técnicos de Soporte - 2do nivel.		
10	Técnicos de Soporte 2do nivel, para prestar apoyo durante la temporada de renovaciones de cada año del contrato	Dos meses definidos entre el proveedor seleccionado y el Coordinador de Soporte Técnico CCB, para la temporada de renovaciones de cada año. (2022,2023,2024,2025)	

#### 3.2. MESA DE SERVICIOS TI DE SOLUCIONES DE NEGOCIO

Seis (6) recursos permanentes durante la ejecución del contrato, para atención de soluciones de negocio, con experiencia en aplicaciones de Servicios Registrales.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	DESDE	HASTA
6	(4) Profesionales con conocimientos en bases de datos, (1) Profesional SAP, (1) Profesional experiencia en bases de datos, en atención de primer y segundo nivel en mesas de ayuda TI	Fecha de inicio del contrato	Fecha de finalización del contrato

#### 3.3. El proveedor seleccionado se obliga con LA CÁMARA a:

Proveer el personal con el siguiente perfil:

##### Gerente, Líder y Supervisor de la Mesa de Gestion TI

- Un (1) gerente de proyecto, profesional en administración de empresas y/o, ingeniería industrial y/o de sistemas y/o electrónica o carreras afines según SNIES. Con especialización en gerencia de proyectos y/o administración o afines según SNIES. Experiencia: Mínimo cinco años como gerente de proyecto de Tecnologías de información. No formará parte de los 39 recursos de soporte, los valores o costos generados por el gerente de proyecto serán asumidos por el proveedor seleccionado. De acuerdo con las buenas prácticas de ITIL:
  - ✓ Estará a cargo del seguimiento del contrato y deberá reunirse 1 vez al mes con el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB con el fin de validar las tendencias del servicio, novedades del contrato o necesidades de la CCB durante este periodo y se deberá dejar un acta de esta reunión, indicando el plan de acción para cerrar las novedades.

- ✓ El gerente del proyecto hará las observaciones pertinentes como plan de mejora continua al proyecto siempre y cuando estén alineadas a las políticas establecidas por la CCB.
  - ✓ Igualmente debe validar que el personal asignado a La CCB disponga de los equipos e implementos necesarios para el desarrollo de las funciones correspondientes.
- Dos (2) profesionales en administración de empresas y/o, ingeniería industrial y/o de sistemas y/o electrónica o carreras afines según SNIES, experiencia mínima de 3 años en coordinación de proyectos y/o áreas de soporte tecnológico. Deberán contar con certificación en fundamentos de ITIL.

Uno de ellos, que será designado por el contratista como Líder de Mesa de Servicios, deberá contar con certificación ITIL intermedio en Soporte y Análisis Operacional OSA y entre sus actividades están:

- ✓ Coordinación del contrato, personal soporte técnico y agentes de soluciones.
- ✓ Revisar y distribuir las solicitudes de servicios entre los técnicos, agentes de soluciones de negocio y supervisar el resultado de estas.
- ✓ Velar por que se habiliten los servicios con calidad, estabilidad y que sean documentados en la herramienta de gestión; controlar la asistencia del personal.
- ✓ Apoyo en consultas de base de datos.
- ✓ Seguimiento herramienta de servicios en la mesa de soporte técnico y soluciones de negocio.
- ✓ Apoyo técnico nivel 2 en soporte o agentes.
- ✓ Generación y seguimiento de indicadores.
- ✓ Informes diarios de solicitudes y vencimiento.
- ✓ Gestión consola Kaspersky Security center.

El otro profesional será designado por el contratista como Supervisor de Soporte Técnico y tendrá las siguientes funciones:

- ✓ Revisar y distribuir las solicitudes de servicios entre los técnicos y supervisar el resultado de estas.
- ✓ Velar por que se habiliten los servicios con calidad, estabilidad y que sean documentados en la herramienta de gestión.
- ✓ Controlar la asistencia del personal.
- ✓ Capacitar y evaluar el desempeño de los técnicos mensualmente.
- ✓ Coordinar horarios y solicitudes.
- ✓ Informes diarios de gestión del personal.
- ✓ Coordinación del contrato en ausencia del Líder de Mesa de Servicios.

Ambos profesionales estarán bajo la supervisión del Coordinador de Soporte Técnico de la CCB y tendrán facultades para apoyar las tareas administrativas de éste.

### **Personal para Mesa de servicios TI de Soporte Técnico**

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

- ✓ Recepción de llamadas y atención de primer nivel.
  - ✓ Gestión del correo y chat de “soporte técnico”.
  - ✓ Escalamiento de requerimientos e incidentes.
  - ✓ Registro y clasificación de solicitudes en la herramienta de servicio.
- Un (1) recursos de soporte técnico de Nivel 3, con título de Técnico o de Tecnólogo en áreas de Informática y/o Electrónica, y/o Telecomunicaciones y/o Soporte y Mantenimiento (se aceptan estudiantes de Ingeniería de Sistemas, y/o Electrónica, Telemática y/o Telecomunicaciones, que estén cursando mínimo 6to semestre), y con certificación en Fundamentos de ITIL V.3. Además de la formación, estos recursos deben acreditar experiencia mínima de 3 años en soporte técnico de equipos informáticos y/o cargos similares, experiencia demostrable en atención de personal de alta dirección, dentro de sus actividades esta la atención de solicitudes relacionadas con hardware y software de las estaciones de trabajo de manera presencial y remota, tales como:
    - ✓ Montaje, instalaciones y configuración de equipos de cómputo, impresoras, escáner, periféricos entre otros.
    - ✓ Configuración de perfiles de usuarios.
    - ✓ Instalación y configuración de aplicativos permitidos por CCB.
    - ✓ Documentar y atender dentro de los ANS las solicitudes en la herramienta de servicio.
    - ✓ Atención en general de incidencias de hardware, software, red en las estaciones de La CCB.
    - ✓ Atención de actualizaciones de sistemas operativos, aplicaciones, vulnerabilidades.
    - ✓ Gestión con personal directivo, ofimática y herramientas de presentación y reuniones.
  - Diez y ocho (18) recursos de soporte técnico de Nivel 2, con título de Técnico o de Tecnólogo en áreas de Informática y/o Electrónica, y/o Telecomunicaciones y/o Soporte y Mantenimiento (se aceptan estudiantes de Ingeniería de Sistemas, y/o Electrónica, Telemática y/o Telecomunicaciones, que estén cursando mínimo 6to semestre), y con certificación en Fundamentos de ITIL V.3. Además de la formación, estos recursos deben acreditar experiencia mínima de 3 años en soporte técnico de equipos informáticos y/o cargos similares, dentro de sus actividades esta la atención de solicitudes relacionadas con hardware y software de las estaciones de trabajo de manera presencial y remota, tales como:
    - ✓ Montaje, instalaciones y configuración de equipos de cómputo, impresoras, escáner, periféricos entre otros.
    - ✓ Configuración de perfiles de usuarios.
    - ✓ Control de inventario en la sede asignada.
    - ✓ Instalación y configuración de aplicativos permitidos por CCB.
    - ✓ Documentar y atender dentro de los ANS las solicitudes en la herramienta de servicio.
    - ✓ Atención en general de incidencias de hardware, software, red en las estaciones de La CCB.
    - ✓ Atención de actualizaciones de sistemas operativos, aplicaciones, vulnerabilidades.

#### **Personal para Mesa de servicios TI de Soporte Técnico durante renovaciones**

- Diez (10) recursos de soporte técnico de Nivel 2, con título de Técnico o de Tecnólogo en áreas de Informática y/o Electrónica, y/o Telecomunicaciones y/o Soporte y Mantenimiento

(se aceptan estudiantes de Ingeniería de Sistemas, y/o Electrónica, Telemática y/o Telecomunicaciones, que estén cursando mínimo 3er semestre). Además de la formación, estos recursos deben acreditar experiencia mínima de 2 años en soporte técnico de equipos informáticos y/o cargos similares, dentro de sus actividades esta la atención de solicitudes relacionadas con hardware y software de las estaciones de trabajo de manera presencial y remota, tales como:

- ✓ Montaje, instalaciones y configuración de equipos de cómputo, impresoras, escáner, periféricos entre otros.
- ✓ Configuración de perfiles de usuarios.
- ✓ Instalación y configuración de aplicativos autorizados en CCB.
- ✓ Soporte nivel 2 de equipos utilizados en temporada renovaciones.

### **Personal para Mesa de servicios TI de Soluciones de Negocio**

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

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DESDE</b>	<b>HASTA</b>
1	Profesional experiencia en bases de datos, en atención de primer y segundo nivel en mesas de ayuda TI	Fecha de inicio del contrato	Fecha de finalización del contrato
1	Profesional SAP		
4	Profesionales con conocimientos en bases de datos.		

- Un (1) profesional en ingeniería de sistemas y/o electrónica o carreras afines según SNIES, conocimientos en MS SQL y BD2, y experiencia mínima laboral de 3 años en soporte tecnológico y mesas de ayuda en primer y segundo nivel, deseable que tenga conocimientos en servicios registrales. Algunas de las actividades a desempeñar:
  - ✓ Atención de solicitudes asociadas a las aplicaciones y bases de datos de la entidad que se encuentran en ambiente productivo.
  - ✓ Análisis de casos de plataforma Sirep u otro aplicativo de la organización y respuesta oportuna usuarios, elaboración de scripts en BD para la solución en la mayoría de las solicitudes.
  - ✓ Acompañamiento y recepción de solicitudes con servicios registrales.
  - ✓ Documentación y reclasificación de los casos en la mesa de servicios.
  
- Un (1) profesional en carreras administrativas, financieras o de sistemas según SNIES con experiencia mínima de 2 años en los módulos de SAP: MM: Compras y contratación – Gestión de materiales; FI: Finanzas – Contabilidad financiera; SD: Ventas y distribución; HCM: Recursos humanos; CO: Control de presupuesto; AM: Activos fijos. Conocimientos en MS SQL y DB2. Algunas de las actividades a desempeñar:
  - ✓ Atención de las solicitudes de SAP ingresadas a la mesa de servicio
  - ✓ Atención de solicitudes asociadas a las aplicaciones y bases de datos de la entidad que se encuentran en ambiente productivo.

- ✓ Análisis de casos de plataforma Sirep u otro aplicativo de la organización y respuesta oportuna usuarios, elaboración de scripts en BD para la solución en la mayoría de las solicitudes.
  - ✓ Documentación y reclasificación de los casos en la mesa de servicios.
  - ✓ Generación de reporte mensual de auditoria usuarios basis.
- Cuatro (4) profesionales en ingeniería de sistemas con conocimientos en bases de datos MS SQL y DB2, y con experiencia mínima de 2 años como administradores de bases de datos, deseable en servicios registrales. Algunas de las actividades a desempeñar:
    - ✓ Atención de solicitudes asociadas a las aplicaciones y bases de datos de la entidad que se encuentran en ambiente productivo.
    - ✓ Análisis de casos de plataforma Sirep u otro aplicativo de la organización y respuesta oportuna usuarios, elaboración de scripts en BD para la solución en la mayoría de las solicitudes.
    - ✓ Documentación y reclasificación de los casos en la mesa de servicios.

### Personal para Mesa de servicios TI Generalidades

- La asignación de los 39 recursos mencionados anteriormente garantizará a la CCB el cumplimiento de la operación y desarrollo de soporte de manera ininterrumpida con base en los Lineamientos operacionales mesa de servicios gestión TICs - GIT-L-003, y atendiendo además las directrices o instrucciones que realice el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB.
- Mantener de forma permanente veintisiete (29) recursos de acuerdo con lo solicitado en el numeral 2.3, de tiempo completo en las instalaciones de LA CÁMARA, que atenderán las solicitudes de soporte que reciban las Mesas de Gestión TIC de LA CÁMARA. Este servicio lo prestarán de lunes a viernes en todas las ubicaciones descritas en 2.3, y los sábados en las Sedes que realizan atención al público y en los Centros Empresariales que lo requieran. La atención la realizarán con turnos rotativos entre el personal asignado y para el cumplimiento de los siguientes horarios:

CANTIDAD.	DESCRIPCIÓN	HORARIO	HORARIO TEMPORADA RENOVACIONES
2	Agentes de Call Center -1er nivel	Lunes a viernes 7:00AM-6:00PM	7:00 AM - 7:00 PM
2	Profesionales Líder Mesa Gestión TI y Supervisor Soporte Técnico.	Lunes a viernes 7:00AM-6:00PM	7:00 AM - 7:00 PM
6	4) Profesionales con conocimientos en bases de datos, (1) Profesional SAP, (1) Profesional experiencia en bases de datos, en atención de primer y segundo nivel en mesas de ayuda TI	Lunes a viernes 7:00AM-7:00PM Sábado 8:00 AM -2:00 PM	7:00 AM - 9:00 PM
1	Técnico de Soporte - 3er nivel	Lunes a viernes: 8:00AM-6:00PM Sábado: 9:00 AM -12:00 PM	Lunes a viernes: 8:00AM-6:00PM Sábado: 9:00 AM - 12:00 PM
18	Técnicos de Soporte - 2do nivel	Lunes a viernes: 7:00AM-7:00PM Sábado: 8:00 AM -2:00 PM	Lunes a viernes: 7:00AM-9:00 PM Sábado: 8:00 AM -6:00 PM
10	Técnicos de Soporte 2do nivel, para prestar apoyo durante la temporada de renovaciones de cada año del contrato.	Lunes a viernes: 7:00AM-7:00PM Sábado: 8:00 AM -2:00 PM	Lunes a viernes: 7:00AM-9:00 PM Sábado: 8:00 AM -6:00 PM

Es importante aclarar que los horarios de los técnicos en condiciones normales no sobrepasaran las actuales legalmente constituidas semanalmente y en la posibilidad de publicarse una nueva ley que las modifique se realizara igualmente el ajuste de horarios del recurso humano solicitado.

- La asignación de horarios será establecida previo al inicio del contrato y de manera conjunta por el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB y el Líder de la Mesa de Servicios establecido por el contratista. El tiempo de almuerzo para cada uno de los técnicos y profesionales designados por el proveedor seleccionado será rotativo de una (1) hora y de acuerdo con las necesidades del servicio, y podrá ser entre los siguientes horarios: de 12:00 a 2:00 PM. El proveedor seleccionado dará instrucciones a sus técnicos para que estén dispuestos a laborar si existiere algún proyecto o trabajo excepcional que requiriese la extensión del horario o el trabajo en días no hábiles y en la temporada de renovación de matrícula mercantil.
- El recurso seleccionado, exceptuando al gerente de proyectos, deberá laborar mínimo 48 horas por semana o las que se estipulen legalmente en el lapso de ejecución del contrato y la asignación de labores en este período de tiempo estará bajo la responsabilidad del Supervisor de Soporte Técnico. Para dar cumplimiento con lo establecido en este literal, se programarán jornadas rotativas y alternadas entre los recursos asignados al contrato, quienes prestarán sus servicios en las diferentes sedes de la CCB, los sábados, y de acuerdo con las necesidades del servicio.
- LA CÁMARA podrá solicitar el cambio de los recursos humanos con base en los resultados entregados por los indicadores de gestión (rendimiento menor al 95%) y por el índice de satisfacción al cliente (menor al 90%), caso en el cual el proveedor seleccionado deberá removerlo y sustituirlo inmediatamente por otro recurso que cumpla el perfil exigido en esta invitación.
- LA CÁMARA podrá efectuar una evaluación a cada uno de los técnicos de EL CONTRATISTA sobre las políticas de seguridad y sobre el uso de herramientas tecnológicas corporativas, y se reserva el derecho de aceptar sólo los técnicos que hayan obtenido un puntaje que demuestre su real conocimiento sobre las materias evaluadas, por tanto, EL CONTRATISTA se allanará a la decisión de LA CÁMARA y procederá a enviar otro u otros técnicos que cumplan con las exigencias técnicas a evaluar.  
La prueba de conocimiento estará formada por máximo 20 preguntas que serán respondidas hasta en una (1) hora, y se considerará aprobada con mínimo el 70% de respuestas correctas.
- También serán causales para solicitar al proveedor el cambio inmediato de los recursos humanos asignados al contrato las siguientes: 1.) Presentación a las instalaciones de LA CÁMARA en estado de embriaguez o bajo el efecto de drogas alucinógenas. 2.) Ingerir bebidas embriagantes o drogas alucinógenas en el sitio de trabajo, 3.) Mantener desavenencias con sus compañeros de soporte o con algún funcionario de la CCB y 4.) Presentar conductas que vayan en contra del buen desempeño profesional, laboral, ético o moral.
- Los técnicos contarán con equipos y facilidades de ofimática, suministrados por LA CÁMARA, teniendo en cuenta que la mayor parte del tiempo estarán atendiendo solicitudes de servicio.
- El proveedor seleccionado debe asignar a cada uno de los técnicos y profesionales que presten el servicio de forma permanente en las instalaciones de LA CÁMARA, equipos de comunicación celular con su línea telefónica y servicio de datos, para facilitar y permitir la comunicación entre ellos y con el Coordinador de Soporte Técnico de la CCB cuando así se requiera. Se exceptúan de este literal los técnicos que apoyarán la temporada de renovaciones.
- El proveedor seleccionado deberá dotar a los técnicos y profesionales con todos los elementos necesarios para que puedan ejecutar sus labores como: Herramientas, discos duros externos USB, memorias USB, adaptadores para conexión de discos duros internos a través de puertos USB, diademas compatibles para los agentes de Mesa de Gestión TI,

papelería, y cualquier otro elemento necesario para el correcto y ergonómico desarrollo de la labor.

- El proveedor seleccionado deberá mantener a su cargo el personal requerido para realizar permanentemente las labores, así como para efectuar los reemplazos que se requieran, cuando el personal designado no pueda prestar el servicio.
- El personal que asigne el proveedor seleccionado para el cumplimiento del contrato será sometido a un proceso de selección que incluya como mínimo la etapa de entrevista, así como un estudio de seguridad no superior a seis (6) meses que incluya mínimo: visita domiciliaria, confirmación de referencias, verificación de antecedentes en las instituciones de seguridad del Estado tales como DIJIN, SIJIN y Fiscalía. La CCB solicitará copia de los informes de selección y estudio de seguridad para evidenciar la aptitud de los trabajadores asignados al servicio, antes del inicio y durante la ejecución del contrato.

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

- Previa evaluación y aprobación del proponente, cumpliendo el proceso de selección que rija en su empresa y los requerimientos especiales de LA CÁMARA, el proponente podrá contratar en iguales o mejores condiciones que las actuales, al personal actual que presta los servicios de soporte técnico y que cumpla con los requisitos establecidos, destacados por el cumplimiento del servicio, previo concepto del Director de Infraestructura Tecnológica o del Coordinador de Soporte Técnico de la CCB.
- El proveedor seleccionado deberá celebrar bajo su responsabilidad un contrato de trabajo con cada una de las personas que conformen el personal que asigne a LA CÁMARA para la prestación de los servicios objeto de este documento, dando cumplimiento a todas las normas legales laborales vigentes durante la vigencia del contrato. También deberá garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales, especialmente las de carácter laboral, respecto del personal asignado para el cumplimiento del objeto de la presente invitación, específicamente en lo que se refiere al pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, aportes fiscales y parafiscales, afiliación y pago de los aportes al régimen de seguridad social en salud, pensión y riesgos laborales. Todo lo anterior con los respectivos incrementos de ley. El incumplimiento o retraso establecido en el presente numeral, a criterio de la CCB, dará lugar a la terminación anticipada del contrato con el proponente seleccionado sin lugar a requerimiento previo por parte de la CCB o al pago de indemnización alguna a favor del proponente seleccionado.
- LA CÁMARA se reserva el derecho de hacer pruebas de conocimiento a los técnicos asignados por el proveedor seleccionado, con lo cual la entidad cuando considere pertinente solicitará al proveedor el cambio de los técnicos si considera que no cumplen con las competencias necesarias para realizar la labor asignada, requerirá una calificación mínima del 90%. con un buen nivel de satisfacción.
- El proveedor seleccionado se compromete a que el recurso humano ofrecido, al momento de prestar los servicios de soporte cuente con presentación personal de acuerdo con la política de la CCB.
- En caso de requerirse servicios que conlleven a trabajos en altura, el contratista deberá asignar el recurso humano pertinente que cuente con el certificado vigente o certificado de competencia laboral para trabajo en alturas de conformidad con lo previsto en la resolución 1409 del 23 de julio de 2012 o la normas que lo modifiquen.
- El proponente seleccionado se compromete en mantener mínimo un 25% de personal femenino dentro del total del recurso humano requerido, situación que será verificada por la CCB a través del Supervisor del contrato.

#### **Actividades de apoyo a las labores de Coordinación de Soporte Técnico**

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

#### 3.4. Recurso humano adicional y trabajo en horas no laborales

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

Los técnicos previstos por el proveedor seleccionado deberán estar dispuestos a brindar soporte técnico en horarios laborales extendidos o desarrollarlos en días no laborales, si así lo exigiere el desarrollo de algún proyecto especial de LA CÁMARA, sin que esto se convierta en una práctica constante y habitual. En estos eventos (después de las 0:00 PM o fines de semana) EL PROVEEDOR seleccionado deberá asumir un auxilio de transporte, alimentación y horas extras, que no incrementará el costo de los servicios solicitados en esta invitación. Estos casos se podrán presentar máximo una vez al mes y media jornada laboral por técnico.

#### 4. INDICADORES DE DESEMPEÑO

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

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

NOMBRE DEL INFORME	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD DE ENTREGA	OBJETIVO MÍNIMO
Informe de número de solicitudes (Incidentes o Requerimientos) vs. Tramitadas	Ver anexo 2A indicadores de desempeño para la presentación del informe	Diario y mensual	98%
Indicador de UPTIME de las estaciones de trabajo.	Ver anexo 2A indicadores de desempeño para la presentación del informe	Mensual	98%

Indicador de satisfacción de usuario final	Ver anexo 2A indicadores de desempeño para la presentación del informe	Mensual	90%
Informe de oportunidad en la respuesta	Ver anexo 2A indicadores de desempeño para la presentación del informe	Mensual	96%
Cantidad de incidentes y requerimientos atendidos por técnico y por Sede	Ver anexo 2A indicadores de desempeño para la presentación del informe	Diario y mensual	N/A
Categorización de las incidencias y requerimientos	Ver anexo 2A indicadores de desempeño para la presentación del informe	Mensual	N/A
Indicador de UPTIME de estaciones de trabajo	Ver Nota 2	Mensual	98%

**Nota 2:** LA CÁMARA dispone de un sistema de Mesa de Servicios que permite conocer mensualmente el indicador de UPTIME de estaciones de trabajo, el cual verificará la gestión adelantada por el proveedor seleccionado. Por tanto, éste se compromete al cumplimiento del indicador de UPTIME, el cual no podrá ser inferior al 98%. El proveedor deberá mantener actualizados los dispositivos de microinformática en la herramienta de UPTIME con la que cuenta la CCB, con el fin de poder obtener la información en tiempo real de la gestión adelantada.

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

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

ANS para disponer siempre del recurso humano

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

ANS para la prestación del servicio:

Se anexa documento identificado como "CATALOGO DE SERVICIOS TI.xlsx" con la información relacionada y ofertas actuales de la mesa de servicios con sus respectivos ANS.

## 6. ASIGNACIÓN SALARIAL DEL RECURSO HUMANO QUE ATIENDE LA MESA DE SERVICIOS

Los valores ofertados, deben garantizar que el pago para cada uno de los recursos necesarios del servicio a contratar no podrá ser inferiores a los valores mensuales indicados en la siguiente tabla, lo cual también se debe tener en cuenta en caso de presentar la OFERTA DE DESCUENTO.

En la siguiente tabla se relaciona el salario básico mensual que devenga el recurso humano que actualmente presta los servicios de mesas de servicio bajo la modalidad de outsourcing:

ÍTEM	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	MESES	VALOR UNITARIO BÁSICO MENSUAL POR RECURSO SIN IVA
1	1	Profesional Líder Mesa Gestión TI.	41	3.744.311
2	1	Supervisor Soporte Técnico.	41	3.243.618
3	2	Agentes de Call Center – 1er nivel.	41	1.371.463
4	1	Técnicos de Soporte – 3er nivel.	41	2.097.230
5	18	Técnicos de Soporte - 2do nivel.	41	1.806.848
6	4	Profesionales conocimientos bases de datos.	41	2.884.426
7	1	Profesional SAP.	41	3.167.426
8	1	Profesional experiencia en bases de datos, en atención de primer y segundo nivel en mesas de ayuda TI	41	3.602.811
9	10	Técnicos de Soporte 2do nivel, para prestar apoyo durante la temporada de renovaciones de cada año del contrato	8	1.153.770

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

La CCB recomienda a EL CONTRATISTA que quede seleccionado validar la posibilidad de mantener el recurso humano actual teniendo en cuenta la curva de aprendizaje que se requiere en estos cargos y labores.

## 7. GASTOS DE TRANSPORTE Y ALIMENTACIÓN

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

## 8. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

El proveedor seleccionado deberá realizar campañas de capacitación sobre el uso adecuado de las herramientas y dispositivos informáticos, para mejorar la usabilidad de estos, y así disminuir los requerimientos o incidentes que se derivan del desconocimiento del usuario final. En particular, con base en el análisis de tendencias de los servicios, el proveedor deberá proponer mensualmente los temas que son candidatos para ser divulgados, previa aprobación de la

Coordinación de Soporte Técnico. Esta actividad de formación incluye material didáctico que permita fácil recordación, autoaprendizaje.

9. **PLAZO DE EJECUCIÓN:** Cuarenta y un meses (41), contados a partir del 27 de enero de 2022.

**Entiendo y me es claro el alcance del objeto de la invitación.**

**Acepta y Garantiza**

**SI**

**NO**

-----  
**NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL**

**C.C.**

-----  
**Firma del Representante Legal**