

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

ESPECIFICACIONES TECNICAS

**SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA O MESA DE
AYUDA**

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

1. INTRODUCCION

1.1. Objetivo

Contratar un proveedor especializado que preste el servicio integral de Mesa de Servicio o Mesa de Ayuda (N1/N1.5) para todas las sedes de la COTECMAR (Mamonal, Bocagrande, Centro y Bogotá), garantizando la continuidad operativa, la satisfacción de los usuarios, el cumplimiento de ANS y las mejores prácticas ITIL en gestión de incidentes, requerimientos, problemas, cambios y gestión de activos e inventario.

1.2. Alcance

- 1.2.1. Servicios de outsourcing informático (Mesa de Ayuda o Help Desk)
- 1.2.2. Soporte a usuarios y equipos con atención (presencial, telefónica, correo, chat o sistema de tickets)
- 1.2.3. Registro, seguimiento y cierre de incidentes y requerimientos
- 1.2.4. Escalamiento a segundo nivel (N2) o tercer nivel (N3) cuando aplique, sin perder la apropiación del caso para ser el único canal de comunicación con el cliente
- 1.2.5. Diagnóstico y solución de fallas en computadores, impresoras, periféricos u otros
- 1.2.6. Instalación de sistemas operativos, software, herramientas de seguridad, gestión de licencias y errores
- 1.2.7. Mantenimientos preventivos y correctivos en sitio
- 1.2.8. Apoyo N1 a la infraestructura tecnológica en general (Telecomunicaciones e infraestructura)
- 1.2.9. Apoyo N1 a la seguridad informática o ciberseguridad y ciberdefensa (Actualizaciones o parches, buenas prácticas, soporte inicial de eventos de malware)
- 1.2.10. Gestión de usuarios y accesos en cuanto a modificación, creación y eliminación
- 1.2.11. Gestión y administración
- 1.2.12. Relación con cliente interno y externo

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

1.2.13. Reporte y documentación

1.2.14. Los servicios deben ser administrados bajo la gestión de gerencia de proyectos PMI y bajo el marco de trabajo que define ITIL (Problemas, incidentes, cambios, peticiones, activos, base de conocimiento, configuración y niveles de servicio) y el sistema de calidad ISO 9000, teniendo en cuenta:

- Mesa de Ayuda, Help Desk o soporte técnico en sitio en Mamonal, Bocagrande, Centro y Bogotá. El servicio en Bogotá será prestado mediante una visita semanal o a demanda dependiendo de la necesidad. Adicional, se debe brindar apoyo en eventos corporativos que se puedan realizar en otros sitios.
- Implementación, configuración y puesta en producción de la herramienta de gestión de casos (ITSM)
- Mantenimientos correctivos de equipos y dispositivos en sitio
- Dos (2) mantenimientos preventivos al año de manera semestral con personal adicional al contratado para la mesa de ayuda en sitio
- Levantamiento y administración de inventario de activos de hardware y software para su correcto uso, reasignación y registro en el sistema definido por el contratante, para contar con información actualizada
- IMACS (Instalaciones, Movimientos, Adiciones, Cambios y Soporte)
- Gestión de Garantías con proveedores o fabricantes.
- Gestión de incidentes, requerimientos, problemas y cambios hasta su identificación, registro, clasificación y resolución de fallos reportados por usuarios.
- Gestión de cambios para el control de modificaciones en infraestructura o software para minimizar riesgos.
- Gestión de configuraciones (CMDB) mediante base de datos centralizada que muestra relaciones entre equipos, aplicaciones y usuarios.
- Monitoreo y reportes para el correcto seguimiento de SLA (Service Level Agreements) y KPIs.

1.3. Contexto Organizacional

COTECMAR es una organización innovadora que trabaja dentro del campo de investigación científica y tecnológica, apoyando el desarrollo de la industria marítima colombiana.

Nuestra experiencia considera desde el Diseño avanzado y Construcción de plataformas navales personalizadas a las necesidades de cada cliente; hasta la reparación y mantenimiento de embarcaciones con los más altos estándares de calidad, tecnicismo y capacidad de respuesta en tiempos oportunos de atención.

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

COTECMAR cuenta con aproximadamente 1337 usuarios de nómina, de los cuales 713 usan computadores en sus diferentes tipos (Portátiles, Workstation, All In One, Tablets, entre otros) distribuidos de la siguiente manera:

ITEM	Mamonal	Bocagrande	Centro	Bogotá	TOTAL
Cantidad de Usuarios	1026	271	23	17	1337
Cantidad de Computadores	505	152	30	13	700
Promedio mensual de requerimientos	298	125	71	10	504

2. Descripción del servicio requerido

2.1. Tipo de soporte

2.1.1. Soporte en sitio Nivel 1, Nivel 1.5

2.1.2. Durante el período de prestación del servicio, el oferente deberá garantizar un soporte oportuno y adecuado a los equipos informáticos, el cual deberá brindarse con respeto y vocación de servicio, con el fin de asegurar la plena satisfacción del usuario final y el cumplimiento de requerimientos.

2.2. Canales de atención

2.2.1. Herramienta ITSM para gestión de requerimientos (Se debe fortalecer la cultura del uso de la herramienta de ITSM para la gestión de requerimientos)

2.2.2. Numero de celular

2.2.3. Correo asignado por el contratante

2.2.4. Servicio de mensajería asignado por el contratante (Teams u otros)

2.3. Horario de COTECMAR

2.3.1. El horario habitual de trabajo en COTECMAR es de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 12:30 p.m. y de 13:30 pm - 16:30 p.m. por lo que se requiere el cubrimiento del servicio de Outsourcing de mesa de ayuda durante ese periodo de tiempo, con disponibilidad POR fuera de este horario para la atención de incidentes críticos, eventos corporativos u otro tipo de actividades propias o relacionadas al cargo donde se requiera el apoyo, incluyendo fines de semana o festivos.

2.3.2. De presentarse modificaciones en el horario del contratante, el servicio de debe amoldarse al nuevo horario establecido

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

3. Requerimientos técnicos

3.1. Infraestructura

- 3.1.1. Herramienta de gestión de tickets para creación, asignación, seguimiento, atención, resolución y monitoreo de casos
- 3.1.2. El oferente será responsable de la integración de la herramienta de ITSM contra la plataforma de administración de usuarios como Directorio Activo o similar
- 3.1.3. El contratante podrá proporcionar herramienta de gestión o conexión remota a los equipos de cómputo asignado a los usuarios, sin que esto represente una obligatoriedad o impida la prestación del servicio en sitio
- 3.1.4. Seguridad y cumplimiento normativo (ISO 27001, Ley de protección de datos).

4. Niveles de servicio (SLA o ANS)

4.1. Clasificación

IMPACTO	CLASIFICACION	TIEMPO	IMPACTO
Critico	Incidencias	45 Minutos	Infraestructura completamente afectada
	Requerimientos	1 Hora	
	Problemas	1 Hora	
	Cambios	1 Hora	
Alto	Incidencias	1 Hora	Infraestructura parcialmente afectada
	Requerimientos	1.5 Hora	
	Problemas	1.5 Hora	
	Cambios	1.5 Hora	
Medio	Incidencias	4 Horas	Solución alternativa para restaurar la operación
	Requerimientos	8 H	
	Problemas	8 H	
	Cambios	Sujeto a programación	
Bajo	Incidencias	8 Horas	Infraestructura no afectada / Ambientes de prueba
	Requerimientos	24 H	
	Problemas	24 H	
	Cambios	Sujeto a programación	

4.2. ANS de servicios

DESCRIPCION	NIVEL	PERIODICIDAD
Porcentaje de llamadas y correos atendidos, resueltos e informados al usuario	>= 95% del total de llamadas	Análisis estadísticas - Mensual

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

Porcentaje de tickets o casos resueltos	>= 95% de total de casos	Análisis estadísticas - Mensual
Eficiencia en el manejo del cambio	Número de cambios efectivos sobre el número total de cambios	Análisis estadísticas – Mensual
Porcentaje de inventarios actualizados hardware y software	100% con toda la información de los equipos como ubicación, asignación, número de serie e información de software, entre otros	Dos (2) Uno cada seis meses
Mantenimientos preventivos	100%	Dos (2) al año de acuerdo con programación
Disponibilidad del técnico en sitio	>= 97%	Análisis estadísticas - Mensual
Satisfacción del usuario	>= 95%	Calificación de casos por los usuarios

5. Servicio de Outsourcing de Mesa de Ayuda o Help Desk

5.1. Responsabilidades del proveedor (reportes, capacitación)

- 5.1.1. El contratista será el encargado de realizar el soporte técnico en sitio para la atención de incidentes, requerimientos, problemas, cambios, base de conocimiento y gestión de activos e inventarios de hardware y software de la corporación.
- 5.1.2. El contratista podrá proponer una estrategia de configuración del servicio con la cantidad de recursos que considere necesarios para prestar un servicio de calidad y que asegure el cumplimiento de los niveles de servicio, para revisión y validación conjunta con el contratante.
- 5.1.3. El contratista será el encargado del soporte técnico a usuarios internos y dispositivos (Computadores en sus diferentes presentaciones, tablets, dispositivos móviles, periféricos u otros) de COTECMAR, para su instalación a nivel de hardware o software, actualización, puesta en funcionamiento, corrección de fallas o gestión de garantías ante proveedores o fabricantes
- 5.1.4. El contratista será el encargado del soporte a usuarios externos en lo relacionado al acceso a servicios autorizados como el internet de visitantes u otros.
- 5.1.5. El contratista será el encargado de brindar apoyo en la instalación o montaje de equipos específicos (Servidores, Firewall, Routers, Switch) en el DataCenter, Racks satélites u otros puntos de conexión, sin que esto implique su configuración o puesta en producción.

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

- 5.1.6. El contratista será el encargado de acompañar, instalar, validar funcionamiento del sistema de sonido o amplificación de COTECMAR para los eventos corporativos compuestos por (Cabinas, consola, pantallas, video beam, micrófonos y demás accesorios para el funcionamiento)
- 5.1.7. El oferente deberá garantizar un soporte oportuno y adecuado a los usuarios y equipos informáticos, el cual deberá brindarse con respeto y vocación de servicio, garantizando la satisfacción del usuario final y el cumplimiento de ANS establecidos.
- 5.1.8. El contratista será el encargado en conjunto con el contratante de establecer la matriz de escalamiento
- 5.1.9. El contratista será el encargado y debe apersonarse de cada requerimiento, incidente, problema o cambio solicitado por los usuarios hasta su resolución, independientemente de que se haga un escalamiento a siguiente nivel, es decir, el contratista estará de cara al cliente y lo mantendrá informado del avance del caso a través de la herramienta de gestión de casos ITSM, llamada telefónica, mensajería instantánea o correo electrónico hasta su solución
- 5.1.10. El contratista será el encargado a través del coordinador del servicio que se cumpla el punto *“El contratista será el encargado y debe apersonarse de cada requerimiento, incidente, problema o cambio solicitado por los usuarios hasta su resolución, independientemente de que se haga un escalamiento a siguiente nivel, es decir, el contratista estará de cara al cliente y lo mantendrá informado del avance del caso a través de la herramienta de gestión de casos ITSM, llamada telefónica, mensajería instantánea o correo electrónico hasta su solución”*
- 5.1.11. El contratista será el encargado de realizar el mantenimiento correctivo de los equipos, por lo que se compromete a realizar ilimitados servicios correctivos dentro del tiempo del contrato y los horarios establecidos para la prestación del servicio, sin limitarse a:
- Diagnóstico inicial del daño del dispositivo.
 - Seguimiento al requerimiento y notificación de este.
 - Solicitud de servicio de garantía con los fabricantes.
 - Corrección a satisfacción del daño
 - Entrega a satisfacción al usuario final.
- 5.1.12. El contratista será el encargado de realizar el mantenimiento preventivo de los equipos a nivel de hardware y software con personal adicional al contratado para la mesa de ayuda, los mantenimientos se deben realizar 2 veces al año de forma semestral y en base a programación conjunta con el contratante.
- Limpieza física y revisión periódica de equipos.

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

- Aplicación de parches de seguridad y actualizaciones de sistema operativo.
- Verificación de respaldos y recuperación de datos.
- Sustitución de piezas menores (RAM, discos, fuentes, cables).

5.1.13.El contratista será el encargado de realizar campañas de socialización del servicio en las diferentes sedes, gerencias u oficinas de COTECMAR antes y durante la prestación del servicio. Para ello utilizaran estrategias como el correo electrónico, intranet del contratante y elementos como pad mouse, calendarios, mugs u otros que permitan a los usuarios mantener presente el servicio.

5.1.14.El oferente será responsable de configurar la herramienta de ITSM (Se sugiere GLPI o similar) para la creación de requerimientos, incidentes, problemas, cambios u otras necesidades por parte de los usuarios, que sean del alcance de TIC's

5.1.15.El contratista será el encargado de configurar los módulos y casos de uso acordados en la herramienta de ITSM, como:

- Gestión de Tickets (Incidencias y Solicitudes): Captura, clasificación, asignación automática y resolución de tickets.
- Catálogo de Servicios: Creación de formularios personalizables para que los usuarios soliciten servicios específicos.
- Gestión de SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio): Configuración de tiempos de respuesta y resolución para cumplir con los niveles de servicio.
- Base de Conocimiento: Documentación de soluciones a problemas comunes para el autoservicio.
- Gestión de Cambios: Planificación, aprobación y seguimiento de cambios en la infraestructura para minimizar riesgos.
- Gestión de Problemas: Identificación de la causa raíz de incidentes recurrentes.
- Integración con Directorio Activo (AD/LDAP): Autenticación automática de usuarios y sincronización de información de empleados.
- Dashboards y Reportes: Creación de informes personalizados para analizar el rendimiento de la mesa de ayuda.

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

- 5.1.16. El oferente debe garantizar que el personal que esté vinculado al proyecto este contratado a nomina propia, buscando garantizar la estabilidad del personal en el proyecto.
- 5.1.17. El contratista será el encargado del seguimiento al ciclo de vida de activos para el seguimiento de equipos desde la compra, instalación, mantenimiento hasta la baja.
- 5.1.18. El contratista será el encargado de capacitar mediante un plan al personal de mesa de servicio con metodologías como ITIL, Cobit para las mejores prácticas del servicio de la Mesa de Ayuda.
- 5.1.19. El contratista será el encargado de implementar los cinco (5) procesos básicos de mejores prácticas ITIL (gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de configuración y gestión de niveles de servicio).
- 5.1.20. El contratista será el encargado de generar y presentar informes de gestión mensuales definidos en conjunto con COTECMAR para revisar la ejecución del contrato, los estándares de servicio, las solicitudes pendientes y las solicitudes evacuadas, la calidad y satisfacción del servicio.
- 5.1.21. El contratista será el encargado de administrar el inventario de activos o partes, para ellos hará uso de alguna herramienta de gestión de inventarios que le permita facilitar el seguimiento, administración y control de inventarios de Hardware y Software de COTECMAR.
- El mismo debe contener información de PCs, Portátiles, Tables, dispositivos móviles ID, partes, CPU, Velocidad, Serial, MAC, modelo de equipo, Capacidad de Memoria RAM, Capacidad de Disco Duro y a nivel Software: Nombre, versión, services packs y demás información, además, deberá consolidarse por Gerencia, Oficina, Departamento y Responsable del Equipo.
- 5.1.22. El servicio y la cantidad de recursos en sitios, no se puede ver afectados por vacaciones, incapacidades, licencias, calamidad, renuncias o cualquier otra situación que implique la ausencia temporal o definitiva del personal asignado.
- 5.1.23. Mantener un plan de contingencia documentado para garantizar la continuidad del servicio ante eventos imprevistos como incapacidades, licencias, calamidad domestica etc.
- 5.1.24. Garantizar que todo el personal asignado conozca y cumpla las políticas, procedimientos y normas internas de la corporación.
- 5.1.25. El contratista será responsable de garantizar la continuidad ininterrumpida del servicio. En este sentido, cuando alguno de los integrantes del personal de asignado salga a vacaciones, el contratista deberá prever y designar un

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

reemplazo con una antelación mínima de quince (15) días calendario, con el fin de que dicho reemplazo sea debidamente capacitado, entrenado y se realice un correcto empalme.

Lo anterior deberá asegurar que, al momento de la salida del titular, no se presenten afectaciones ni interrupciones en la prestación del servicio. Así mismo, el contratista deberá elaborar y mantener un cronograma de vacaciones que permita que el mismo recurso de reemplazo cubra oportunamente los periodos de vacaciones del personal titular, garantizando la continuidad, calidad y eficiencia del servicio.

ITEM	Mamonal	Bocagrande	Centro	Bogotá	TOTAL
Cantidad de Usuarios	1026	271	23	17	1337
Cantidad de Computadores	505	152	30	13	700

5.1.26. El contratista será el encargado de dictar una capacitación específica al personal resolutor de requerimientos propio y de COTECMAR y capacitaciones periódicas a toda la corporación sobre el uso de la herramienta de ITSM.

5.1.27. El contratista deberá proveer a su personal correo electrónico

5.1.28. El numero promedio de tickets informado, no representa una cantidad mínima o máxima en el nivel o alcance la atención, por lo que el servicio se debe seguir prestando.

5.2. Responsabilidades del cliente (acceso, información, coordinación)

5.2.1. El contratante proporcionara los repuestos, piezas, dispositivos o equipos necesarios e informados por el contratista para la corrección de fallas, excepto en los casos donde el contratista se hace responsable por mala manipulación, manejo, practicas u otras acciones que afecten o deterioren el dispositivo.

5.2.2. El contratante podrá proveer cuentas de correo electrónico genéricas para el coordinador de mesa, auxiliar administrativa y auxiliar de adopción tecnológica

5.2.3. Facilitará el acceso y permisos necesarios para la prestación de servicios como sistemas, redes, herramientas, credenciales.

5.2.4. Cumplimiento contractual y financiero

5.3. Perfiles del servicio de Outsourcing

5.3.1. Tabla sugerida de prestación de servicio:

Esta es una tabla sugerida de la prestación del servicio de Outsourcing, teniendo en cuenta el número de requerimientos y experiencia de servicio, sin embargo, el contratante es el encargado de configurar el servicio de Outsourcing de tal manera que se brinde el con calidad y cumplimiento.

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

Dirección	Recurso	Servicio
Planta Mamonal:	6	3 técnicos en Sistemas 1 coordinador Mesa de ayuda 1 auxiliar administrativo 1 auxiliar de adopción tecnológica.
Planta Bocagrande:	1	Técnico en sistemas - Ofimática
Sede Centro.	1	Técnico en sistemas - Ofimática
Sede Bogotá:	1	Técnico en sistemas - 1 visita semanal y a demanda

5.3.2. Técnico de Sistemas (Técnico o Tecnólogo en Sistemas) con experiencia mínima de 2 años en:

- Soporte técnico en sitio para computadores, redes, telefonía, cableado estructurado, manejo y servicio al cliente
- Cumplimiento de actividades relacionadas al cargo bajo indicadores de medición y cumplimiento.
- Instalación y puesta en funcionamiento de equipos (Portátiles, computadores de escritorio, WorkStation, All In One, Tablets, Video Beam, Videoconferencias, Sonido u otros)
- Mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software
- Manejo de programas paquetes de oficina y sistemas operativos en sus diferentes plataformas y versiones.
- Atención y soporte a Clientes Internos
- Conocimiento de herramientas de gestión y soporte remoto
- Instalación de sistemas de sonido o amplificación de nivel bajo o medio (Consola, cabinas, pantallas tipo TV)
- Demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas
- Manejo y configuración de dispositivos móviles

5.3.3. Coordinador de Mesa de Ayuda (Tecnólogo, Ingenieros de sistemas o carreras afines) con experiencia mínima de 2 años en:

- Conocimientos ITIL, deseable certificación ITIL
- Coordinación y gestión del servicio de mesa de ayuda (Distribución de actividades, supervisión de cumplimiento, etc.)
- Manejo y configuración de dispositivos móviles
- Manejo y Administración de Herramientas de Gestión de requerimientos
- Manejo de paquete Office (Excel, Outlook y Word)
- Levantamiento, administración y gestión de Inventarios
- Administración de servicios móviles (Solicitudes o cancelaciones de planes, adquisición de dispositivos, verificación de funcionamiento de líneas)
- Manejo de personal del servicio de outsourcing
- Servicio al Cliente Interno y Externo

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

- Conocimiento en Administración de Proyectos
- Conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad
- Levantamiento de Información para documentación de procesos
- Demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas

5.3.4. Auxiliar Administrativo (Tecnólogo en sistemas y/o afines) con experiencia mínima de 1 año en:

- Manejo funcional de la plataforma ERP SAP (Indispensable)
- Manejo y servicio al cliente bajo indicadores de medición y cumplimiento
- Apoyo en las actividades y documentos asociados al ERP para la obtención de bienes y servicios
- Seguimiento de indicadores de gestión.
- Manejo de herramientas de ofimática (Word, Excel, Power Point)
- Atención a Clientes (Internos / externos)
- Gestión de solicitudes de pedido y seguimiento a órdenes de compra y servicios.
- Gestión documental y archivo
- Apoyo en procesos administrativos y financieros
- Logística y apoyo operativo
- Demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas

5.3.5. Auxiliar de Adopción Tecnológica (Técnico o Tecnólogo en Sistemas) con experiencia mínima de 2 años en:

- Preparación de materiales de formación para dictar cursos y capacitaciones virtuales o presenciales a usuarios finales o equipos internos sobre el manejo de las herramientas, aplicaciones desarrolladas y adquiridas
- Manejo de gestión y control documental
- Servicio al cliente y trabajo bajo indicadores de medición y cumplimiento.
- Elaborar manuales de usuario y guías rápidas internas sobre aplicaciones desarrolladas, adquiridas y demás software.
- Preparar documentación técnica para soporte y mantenimiento
- Test de aplicaciones de la oficina de TIC, como gestión documental u otras desarrolladas o adquiridas.
- Manejo de herramientas de ofimática (Word, Excel, Power Point)
- Apoyo en el levantamiento e inventario de activos
- Demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas

6. Reportes y seguimiento

6.1. Frecuencia de informes

Mensuales y a demanda por requerimientos específicos

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

6.2. Contenido de los reportes

6.2.1. Incidentes atendidos

- Número total
- Clasificación por tipo hardware, software, red, usuarios, periféricos
- Detalle de casos críticos: descripción, impacto, solución aplicada
- Tiempo de respuesta y resolución vs. ANS/SLA definidos

6.2.2. Mantenimiento Preventivo

- Actividades realizadas (limpieza, actualizaciones, respaldos verificados)
- Estado general de los equipos y red
- Recomendaciones de mejora o reemplazo
-

6.2.3. Infraestructura y seguridad

- Estado de la red local y conectividad
- Configuración o cambios realizados en dispositivos de red
- Incidentes de seguridad detectados y acciones correctivas
- Cumplimiento de políticas de seguridad informática

6.2.4. Inventario y gestión

- Actualización de inventario de hardware y software
- Cambios en licencias o configuraciones
- Recomendaciones de renovación tecnológica

6.2.5. Conclusiones y recomendaciones

- Resumen del estado general del servicio
- Áreas de mejora identificadas
- Plan de acción para el siguiente periodo

6.3. Condiciones contractuales

6.3.1. Duración del contrato

- 3 años

6.3.2. El contratante podrá solicitar aumentar o reducir el servicio de outsourcing de acuerdo con necesidades del servicio, esta solicitud será informada con un plazo de 15 días calendario de anticipación con excepción de incidentes que requieran la vinculación ágil de personal para atención en tiempo inferior a 5 días hábiles.

Por lo anterior, el contratista deberá especificar en la estructura de cotización, el costo unitario de los cargos ofrecidos en el servicio, con el objetivo de que

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

en caso de presentarse un aumento o disminución en el personal, el mismo se vea reflejado en el costo mensual del servicio.

- 6.3.3. El oferente deberá iniciar operación del servicio de Outsourcing con personal en sitio para la prestación del servicio de atención de incidentes, requerimientos, problemas, cambios y gestión de activos e inventario en un plazo máximo de 20 (veinte) días calendario, tiempo durante el cual deberá tramitar la contratación del personal.
- 6.3.4. El oferente deberá configurar la herramienta, plataforma o aplicación de ITSM para la gestión de requerimientos, problemas e incidentes. (Se sugiere herramientas como GLPI o similar)
- 6.3.5. Los precios ofertados por el contratista se deben mantener durante toda la vigencia del contrato y podrán ser negociados con el contratante, por una cifra inferior o igual al IPC definido.
- 6.3.6. Penalizaciones por incumplimiento de SLA o ANS
- Incumplimiento de ANS establecidos en porcentaje de tickets o casos resueltos, ocasionaría un descuento porcentual en la factura mensual del 0.01% por cada día de retraso.
 - Incumplimiento de ANS establecidos en porcentaje de inventarios actualizados hardware y software, ocasionaría un descuento porcentual en la factura mensual del 0.01% por cada día de retraso en el plan.
 - Incumplimiento de ANS establecidos en mantenimientos preventivos, ocasionaría un descuento porcentual en la factura mensual del 0.01% por cada día de retraso.
 - Incumplimiento de ANS establecidos en Disponibilidad del Coordinador, Técnico y Auxiliar en sitio, ocasionaría un descuento porcentual en la factura mensual del 0.02% por cada día de retraso.
 - El incumplimiento de los tiempos máximos de solución definidos en el ANS, ocasionará un descuento del 0.01% de la factura mensual por cada día calendario de retraso, por cada ticket incumplido.
 - La asignación de personal que no cumpla con los perfiles, certificaciones o autorizaciones exigidas en el contrato, ocasionará un descuento del 1% de la factura mensual por cada evento detectado, sin perjuicio de la obligación de reemplazo inmediato.
 - La no entrega, entrega tardía o entrega incompleta de reportes periódicos (informes de gestión, reportes de SLA, inventarios,

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

mantenimientos u otros definidos contractualmente), ocasionará un descuento del 0.01%

- La no disponibilidad del personal asignado (Coordinador, Técnico o Auxiliar) sin el correspondiente reemplazo aprobado y con las mismas competencias, ocasionará un descuento del 0.03% de la factura mensual por cada día calendario de ausencia no justificada.
- Cuando se presente reincidencia en el incumplimiento de un mismo ANS durante dos (2) periodos de facturación consecutivos, se aplicará un incremento del 50% sobre la penalización inicialmente establecida para dicho incumplimiento.
- Cuando se evidencien fallas recurrentes atribuibles a mala calidad del servicio, reprocesos o correcciones por errores operativos del proveedor, se aplicará un descuento del 1% de la factura mensual por cada evento validado.

6.3.7. Experiencia

- El oferente deberá presentar mínimo tres (03) certificaciones de empresas donde haya prestado el servicio de outsourcing de ofimática que se finalizados o que su ejecución sea superior al 80% durante los últimos tres (5) años

7. Estructuración de Cotización

7.1. Costo Unitario

ITEM	Cantidad	Unidad	Precio	TOTAL SERVICIO
Coordinador mesa de servicio	1	Mes		\$
Técnico de Sistemas	1	Mes		
Auxiliar administrativo	1	Mes		
Auxiliar de adopción tecnológica	1	Mes		

Se debe diligenciar en complemento al Anexo 5 – Cuadro resumen presentación oferta

7.2. Propuesta del Oferente

ITEM	Cantidad	Unidad	Precio	TOTAL SERVICIO
Coordinador mesa de servicio		Mes		\$
Técnico de Sistemas		Mes		
Auxiliar administrativo		Mes		

ANEXO 6.
PROCESO DE SELECCIÓN ABIERTA ADM-043-26
CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMATICA PARA COTECMAR

Auxiliar de adopción tecnológica		Mes		
----------------------------------	--	-----	--	--

Se debe diligenciar en complemento al Anexo 5 – Cuadro resumen presentación oferta

8. Glosario

N1	Técnico en sistema o soporte
N1.5	Coordinador mesa de ayuda
ANS	Acuerdo de nivel de servicio
ITIL	Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información
ITSM	Gestión de servicios TIC.
PMI	Project Management Institute
GLPI	Software de Gestión de servicios TIC.
CMDB	Configuration Management DataBase
SLA	Service Level Agreements