

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. E.S.P.**

## **RFI / RFQ**

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE PLATAFORMAS DE GESTIÓN, REPORTE DE INCIDENTES, EVENTOS, FALLAS, PROBLEMAS, PARA ASEGURAR LAS PLATAFORMAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL PORTAFOLIO DE ETB**

**BOGOTÁ D.C., MAYO 2019**

## INFORMACIÓN PRELIMINAR

Se entiende por estudio de mercado el procedimiento y/o trámite que permite a ETB revisar la estructura, las características y las tendencias del mercado de bienes y/o servicios, así como identificar los segmentos que representan la mejor opción y/o menor riesgo, conocer nuevos productos y/o servicios, y comprender las diferentes condiciones y/o limitaciones relacionadas con el abastecimiento de bienes y/o servicios, incluido el análisis de precios y/o tendencias de los mismos en el mercado y la evaluación de condiciones de capacidad de los posibles proveedores.

De conformidad con el Manual de Contratación de ETB, la realización del presente Estudio de Mercado **no** obliga a ETB a iniciar una o varias contrataciones, igualmente, ETB podrá a su entera discreción, terminar el presente trámite de estudio de mercado en cualquier momento, sin que por ello se entienda que deba reconocer a los interesados o Participantes en el mismo, cualquier indemnización o algún tipo reconocimiento.

El interesado debe tener en cuenta que el presente estudio de mercado puede servir de base para una posterior contratación de los servicios objeto del presente estudio y que en esta fase no se constituye compromiso precontractual ni contractual entre el Participante o Interesado y ETB. Así las cosas, el Estudio de Mercado **no** genera compromiso u obligación para ETB con los participantes, pues no corresponde a un proceso de selección; y en desarrollo del mismo se tendrán en cuenta los principios que orientan la contratación ETB.

ETB podrá solicitar a los participantes del Estudio de Mercado las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier punto o aspecto dudoso o equivoco de la información suministrada. Si el participante no envía las aclaraciones o información adicional requerida y no es posible aclarar lo solicitado, la misma no se tendrá en cuenta dentro del estudio.

Con los resultados que se originen con ocasión de este Estudio de Mercado, eventualmente se podrán desprender uno o varios procesos de selección. Adicionalmente, dichos resultados constituyen una verificación de la información entregada por el participante a fin de establecer posibles invitados para participar en eventuales procesos de contratación con el objeto mencionado en el primer párrafo del presente documento.

## INFORMACION BASICA INTERESADO

Por favor diligenciar la tabla adjunta, de acuerdo con la información solicitada:

RAZON SOCIAL	NIT	FECHA CONSTITUCION	REP. LEGAL	SOCIOS	DOMICILIO

## VIGENCIA COTIZACION

Indicar la vigencia de la cotización presentada

## ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR

- Para efectos del cálculo del precio de cotización, se deben tener en cuenta las siguientes garantías: (i) CUMPLIMIENTO: Por un valor asegurado del 20% del precio del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del mismo, hasta la liquidación. (ii)

SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES: Por un valor asegurado del 5% del precio de los servicios antes de IVA, vigente desde la suscripción del mismo hasta su terminación y tres (3) años más; iii) RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL: Por un valor asegurado del 10% del valor del contrato antes de IVA, durante la vigencia del contrato y hasta su liquidación.

- El INTERESADO deberá considerar incluir como parte del precio, todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones de cualquier orden vigentes y que ETB hará las retenciones de ley a que haya lugar.

## DOCUMENTOS REQUERIDOS

Para el análisis de las propuestas, deberán ser entregados los siguientes documentos en formato digital, en archivo comprimido (si la información supera los 10 MB, remitir información en diferentes archivos con un tamaño máximo de 10 MB):

- a. Respuestas estudio de mercado: ETB espera que el interesado entregue la información que se solicita en el RFI/RFQ en formato PDF, enmarcada en los lineamientos que ETB espera para su recopilación. Se solicita dar respuesta punto a punto a cada uno de los requerimientos indicado si CUMPLE o no CUMPLE, con los comentarios o aclaraciones que se consideren pertinentes.
- b. ETB espera que el interesado entregue la cotización en formato EXCEL y PDF. Es necesario indicar que la presentación técnica deberá coincidir con la cotización de precios, es decir, esta deberá contemplar cada uno de los servicios

## CALENDARIO DE EVENTOS

---

EVENUTO	FECHA
1. Publicación estudio mercado	23 de mayo de 2019
2. Recepción de preguntas	Hasta el 28 de mayo de 2019
3. Respuestas de ETB a preguntas o solicitudes de aclaración.	Hasta el 31 de mayo de 2019
4. Recepción de propuestas	05 de junio de 2019

Las propuestas de los interesados, deberán presentarse el día 05 de junio de 2019, a las 10:00 horas código de comercio (10:00 a 10:59)., al correo electrónico rudy.avendanom@etb.com.co.

Las inquietudes y preguntas pueden formularse a través de la cuenta de correo: rudy.avendanom@etb.com.co, el cual es el único canal autorizado.

## 1 CONDICIONES TÉCNICAS

### 1.1 OBJETO

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP en adelante ETB, se encuentra interesada en recibir información técnica y de precios para la prestación de los servicios de monitoreo de plataformas de gestión, reporte de incidentes, eventos, fallas, problemas, para asegurar las plataformas, productos y servicios del portafolio de ETB en sus centros de operación.

### 1.2 ALCANCE

ETB está interesada en recibir información técnica y de precios para los siguientes servicios:

- Monitoreo de plataformas de gestión y reporte de incidentes, eventos, fallas, problemas, para asegurar las plataformas, productos y servicios del portafolio de ETB.

Estos servicios soportan las actividades y procesos requeridos para entregar y gestionar tanto la operación del negocio como los servicios del portafolio que **ETB** ofrece a sus clientes dentro de los niveles de servicio acordados.

Los servicios indicados en el presente documento tienen como objetivo primordial las actividades de escalamiento, recibo, documentación, administración de los incidentes escalados desde las áreas de Servicio al Cliente o generados de manera proactiva. Así mismo deben tramitar respuesta a solicitudes de información, generación periódica de reportes en los aplicativos que determine ETB, la documentación de tareas asociadas a los tickets escalados, cumpliendo las políticas y procedimientos definidos por ETB para el adecuado cumplimiento de la labor de aseguramiento y sus buenas prácticas. Hacen parte del alcance las labores de generación, aseguramiento, gestión y operación de las plataformas de red, tecnologías de información y de telecomunicaciones, mantenimiento de los servicios de datos, voz y video sobre las mismas, configuración y operación de redes.

Los anteriores servicios se enmarcan dentro de los procesos operativos de la cadena de valor en ETB.

Es necesario indicar que se puede presentar un período de transición del servicio entre el CONTRATISTA saliente y el nuevo CONTRATISTA, asegurando que no se desmejore el nivel de servicio a los clientes y usuarios finales.

Con respecto a la localización de los servicios, esta se describe a continuación:

- Se debe prestar en la ciudad de Bogotá en las instalaciones de cualquier Central de ETB.

También se debe tener en cuenta que durante el periodo de ejecución del contrato, podrá aumentar o disminuir los centros de operación donde ETB requiera la prestación del servicio, lo cual será comunicado por ETB al Contratista con 10 días hábiles de anticipación con el fin de realizar los cambios requeridos. ETB no está obligado a mantener una cantidad mínima de centros de operación donde requiera los servicios.

### 1.3 MARCO GENERAL DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE ETB

La Vicepresidencia de Infraestructura para asegurar las plataformas, productos y servicios del portafolio de ETB realiza en sus centros de operación:

- Monitoreo de plataformas y servicios. Identificación y diagnóstico de fallas o eventos de acuerdo al gestor o la información del servicio.
- Creación de eventos, cambios, tareas e incidentes de acuerdo a las políticas definidas por ETB y sus actualizaciones posteriores.

- Realizar la gestión necesaria y suficiente para garantizar la atención y solución de los eventos e incidentes dando cumplimiento de los ANS establecidos de acuerdo con el servicio.
- Documentar los eventos, cambios, tareas e incidentes de acuerdo con los manuales y políticas establecidas por ETB, se deben cumplir en su totalidad las políticas allí establecidas; manejo de estados y de relojes, tiempos de documentación, asignación de pertinencia, cierre de incidentes sin primer nivel, cambio de equipos y en general todo lo contemplado en dicha documentación.
- Realizar la actualización de novedades o modificaciones realizadas dentro del proceso de aseguramiento en la CMDB del aplicativo Service Manager, o el que haga sus veces, a fin de mantener confiable el registro de la información técnica de los enlaces y de los elementos de red, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por ETB, de la misma manera generar actualización en los gestores y demás repositorios definidos para este fin.
- Realizar la verificación de información técnica de servicios de cliente, actualización y/o modificaciones en los aplicativos de ETB, a fin de mantener confiable el registro de la información técnica de los enlaces y de los elementos de red, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por ETB.
- Realización de las tareas operativas requeridas por necesidad del servicio que el coordinador del área considere necesarias.
- Atender y responder requerimientos solicitados por las diferentes áreas ETB de acuerdo al procedimiento definido, a través de correo electrónico, teléfono, mensaje de texto y/o herramientas informáticas de ETB.

Para ofrecer estos servicios **ETB** dispone en la actualidad de las instalaciones de cualquier Central de ETB en la ciudad de Bogotá, desde donde se soportan las actividades y procesos requeridos para entregar y gestionar tanto la operación del negocio como los servicios del portafolio que **ETB** ofrece a sus clientes dentro de los niveles de servicio acordados.

#### **1.4 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS GENERALES**

- 1.4.1 ETB solicita se informe si el INTERESADO se encuentra en capacidad de prestar el servicio contemplando su capacidad técnica, administrativa y de organización que le permita atender de manera autónoma e independiente la ejecución del contrato.
- 1.4.2 ETB desea que el INTERESADO entregue el detalle del modelo de operación con el cual prestará el servicio.
- 1.4.3 ETB solicita que el INTERERESADO garantice que el personal a su cargo se encuentre debidamente seleccionado, capacitado y que sea idóneo para cumplir a cabalidad con la prestación de los servicios contratados de forma eficiente y dentro de los plazos previstos.
- 1.4.4 ETB indica que es necesario que el INTERESADO sea el responsable de la capacitación y actualización permanente del conocimiento de sus trabajadores en herramientas y tecnologías inherentes al objeto del contrato y, por tanto, debe disponer de su propia estructura de formación
- 1.4.5 Para que sea tenido en cuenta por el INTERESADO, ETB, dentro de un proceso formal de RFP, validará el perfil requerido, en donde se solicitará los perfiles profesionales del personal que proponga con los datos personales, la formación académica, capacitación recibida, estudios complementarios, certificaciones y experiencia profesional.

- 1.4.6 ETB solicita que el INTERESADO asegure que el servicio se preste de forma profesional, continua, eficiente y de acuerdo a los requerimientos y condiciones expuestas en el presente documento.
- 1.4.7 Para que sea tenido en cuenta, previo a la orden de inicio y en cualquier momento durante la ejecución contractual, el CONTRATISTA deberá acreditar a ETB la experiencia, escolaridad, certificaciones requeridas del personal del proyecto para la validación de su cumplimiento por parte del supervisor y del equipo técnico del proyecto por parte de ETB. El CONTRATISTA debe aportar la relación de su personal, señalando los datos personales, la formación académica, capacitación recibida, estudios complementarios, certificaciones y experiencia profesional.
- 1.4.8 ETB solicita si el INTERESADO estaría en capacidad de prestar el servicio de conformidad con las disposiciones contenidas en el sistema integrado de gestión de acuerdo a las necesidades del negocio, garantizando el cumplimiento de los ANS establecidos. En caso de que no se cumplan los ANS acordados, EL CONTRATISTA debe generar e implementar planes de acción para garantizar la prestación del servicio en los niveles de calidad y oportunidad establecidos.
- 1.4.9 ETB indica que los servicios objeto de esta invitación, se prestarán en las instalaciones que ETB disponga o en caso de requerirse, se prestarán desde las instalaciones del INTERESADO.
- 1.4.10 ETB solicita se indique si el INTERESADO, durante le ejecución del contrato, presentaría un modelo donde estén claramente descritos los comités, reuniones e informes que considera necesarios para el seguimiento del servicio, lo cual será revisado y aprobado por ETB.
- 1.4.11 ETB indica que durante la ejecución del contrato, se prestará el servicio de conformidad con los objetivos definidos por el Sistema de Integrado de Gestión de ETB, al cual se brindará acceso una vez emitida la orden de inicio del contrato, el CONTRATISTA debe cumplir con la metodología de calidad implantada en la organización.
- 1.4.12 Para la prestación del servicio, ETB solicita que el INTERESADO contemple para la prestación del servicio un interlocutor técnico para ETB, quien debe garantizar que el servicio se preste de forma profesional y de acuerdo con los requerimientos y condiciones expuestas en el presente documento, los cuales se basan en modelo ITIL v3.
- 1.4.13 Para la prestación del servicio, ETB solicita que el INTERESADO contemple para la para la prestación del servicio un interlocutor administrativo quien debe asegurar el cumplimiento de los servicios requeridos en ejecución del contrato, la coordinación de los recursos asignados por el CONTRATISTA, así como las actividades administrativas relacionadas con la prestación del servicio y las mejoras a los procesos establecidos.
- 1.4.14 ETB solicita se indique si el INTERESADO se encuentra dispuesto a identificar, proponer e implementar acciones o planes de mejora en la prestación del servicio cuando sea requerido.

1.4.15 ETB solicita se indique si el INTERESADO está en capacidad de realizar todos los correctivos necesarios ante las fallas o falencias en la prestación de los servicios.

1.4.16 ETB solicita al INTERESADO indique si cuenta con los recursos físicos y materiales para la correcta ejecución de los servicios requeridos (computadores personales, celulares preferiblemente líneas ETB, impresoras, papel, entre otros).

Es necesario indicar que ETB no suministrará equipos de cómputo, ni suministros de oficina al CONTRATISTA para la prestación del servicio, ni la conexión a internet para el servicio de guardia. Para la operación prestada en sitio, ETB únicamente facilitará la conexión a red corporativa para que el contratista tenga acceso a las plataformas y la documentación de las mismas. El CONTRATISTA podrá evaluar la instalación de un canal de internet para mejorar la conexión y acceso a las plataformas.

1.4.17 ETB indica que, como parte de la prestación del servicio, es necesario que el CONTRATISTA interactúe con proveedores, aliados o clientes, en pro de asegurar la calidad del servicio, en cualquiera de las etapas del ciclo de vida del servicio (planeación, factibilidad, implementación, aprovisionamiento, aseguramiento, producción, estabilización u otras).

1.4.18 ETB requiere que como CONTRATISTA asegure que las órdenes de servicio que sean emitidas por ETB sean canalizadas a través del interlocutor técnico relacionado en el numeral 1.4.13, el cual les dará el tratamiento adecuado para el cumplimiento del servicio en los tiempos y calidad establecidos por ETB.

1.4.19 ETB requiere que como CONTRATISTA asegure que los informes solicitados se entreguen puntualmente y que la información que contienen cumple con la calidad requerida por ETB.

1.4.20 ETB requiere que como CONTRATISTA realice validaciones permanentes con fines de garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados.

1.4.21 ETB requiere que como CONTRATISTA coordine en conjunto con ETB las auditorias de calidad que sean solicitadas por ETB.

1.4.22 ETB requiere que como CONTRATISTA responda por las actividades a su cargo de conformidad al sistema integrado de gestión, planificación del servicio, servicio de guardia, turnos de soporte, entre otros.

1.4.23 Se solicita al INTERESADO indique si se encuentra en capacidad para prestar el servicio con los equipos de ofimática y las herramientas de comunicación adecuadas, óptimas y necesarias que permitan desarrollar de manera ágil las actividades, informes, procesos requeridos y que permitan interactuar oportunamente con el personal que ETB disponga y así dar cumplimiento a las disponibilidades y ANS requeridos en la prestación del servicio.

1.4.24 Se solicita al INTERESADO indique si se encuentra en capacidad de garantizar el servicio de impresión con infraestructura propia todos los días del año durante la vigencia del contrato. En caso de fallas, EL CONTRATISTA deberá brindar respuesta y solución en un tiempo menor a 2 horas.

1.4.25 Para que sea tenido en cuenta por el INTERESADO, la responsabilidad directa en la prestación de cualquier servicio relacionado con el objeto del contrato que llegare a suscribirse como producto de la presente invitación, será única y exclusivamente del CONTRATISTA.

- 1.4.26 ETB indica al INTERSADO que como CONTRATISTA prestará el servicio de conformidad con los objetivos definidos por el Sistema de Gestión de Calidad de ETB, al cual se brindará acceso una vez emitida la orden de inicio del contrato, el CONTRATISTA deberá cumplir con la metodología de calidad implantada en la organización. ETB podrá realizar evaluaciones periódicas al CONTRATISTA durante la ejecución del contrato, las cuales serán realimentadas al CONTRATISTA con el fin de generar un plan de trabajo garantizando que se cuente con el conocimiento adecuado en la prestación de las actividades.
- 1.4.27 ETB indica que durante la ejecución del contrato las respuestas a los requerimientos generados por el área de factibilidad y/o aprovisionamiento serán entregadas en un documento cuyo formato será acordado entre las partes al inicio del contrato. La herramienta que gestionará los requerimientos y su respectiva respuesta por parte del CONTRATISTA será la que posea ETB en producción (actualmente es HP Service Manager), en todo caso deberá responder el cumplimiento o no-cumplimiento de los requerimientos de los clientes de las plataformas o servicios administrados por el CONTRATISTA y de ser necesario escalará a las diferentes áreas de la empresa para determinar la respuesta.

## **1.5 Periodo de Transición Inicial**

- 1.5.1 Este periodo aplicará para el caso en que el OFERENTE adjudicado resulte diferente al CONTRATISTA actual.

El período de transición inicial está comprendido durante el primer mes del contrato, contado a partir de la orden de inicio. Como CONTRATISTA debe garantizar la continuidad en la prestación del servicio y la disponibilidad para desarrollar una adecuada transferencia de conocimiento de los procesos y procedimientos de ETB para la prestación de los servicios. Durante este periodo el CONTRATISTA deberá asimilar la documentación del sistema integrado de gestión y asumir la responsabilidad de mantenerla actualizada para el objeto del contrato. Durante este periodo los ANS no serán medidos y se podrán realizar los ajustes que las partes consideren convenientes.

- 1.5.2 ETB requiere que el tiempo del periodo de transición o empalme con el CONTRATISTA saliente sea de un (1) mes a partir de la orden de inicio del contrato.
- 1.5.3 ETB requiere que como CONTRATISTA entregue a ETB durante el periodo de transición inicial, un plan que garantice la entrega de información y documentación por cada actividad que realiza el recurso saliente al recurso entrante.
- 1.5.4 ETB solicita al INTERESADO indique, en caso que se requiera el periodo de transición o empalme al inicio del contrato, si este será sin costo para ETB.
- 1.5.5 ETB requiere que, durante el periodo de transición, el CONTRATISTA identifique los procedimientos que se realizan para la prestación del servicio y documente detalladamente aquellos que no lo estén.
- 1.5.6 ETB requiere que como CONTRATISTA mantenga actualizada la documentación recibida o diligenciada durante el periodo de transición y durante el tiempo de duración del contrato.



## **1.6 Periodo de Transición Final**

- 1.6.1 ETB requiere que, durante el periodo de transición final, el CONTRATISTA entregue la información, documentación y acompañamiento necesario a ETB o al CONTRATISTA que ETB designe para este propósito. Durante este periodo el CONTRATISTA debe continuar con la prestación de los servicios vigentes, cumpliendo con los ANS establecidos en el presente contrato y como responsable de los servicios, para asegurar que no se presente traumatismo alguno en la operación, de tal manera que ETB pueda continuar con este proceso ya sea con otro CONTRATISTA o de manera directa. En cualquier caso, la premisa será que no se afecte la operación del negocio de ETB de acuerdo a los requerimientos y alcance de la presente oferta. El tiempo estipulado para este proceso corresponde al último mes de ejecución del contrato.
- 1.6.2 ETB requiere que, durante el periodo de transición final, el CONTRATISTA entregue cerrados y solucionados la totalidad de los incidentes, evento y/o tareas que correspondan a la gestión del CONTRATISTA y requerimientos a su cargo durante la vigencia del contrato por cualquiera de los servicios objeto de la presente invitación.

## **1.7 Política de Seguridad de la Información**

- 1.7.1 ETB solicita al INTERESADO, indique si estaría dispuesto a prestar el servicio de conformidad con el sistema de seguridad de la información que se encuentre vigente en ETB, el cual establece los criterios y comportamientos que deben seguir todos los miembros de la comunidad empresarial de ETB (empleados, CONTRATISTAS, pasantes y terceros entre otros), con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- 1.7.2 Es necesario indicar que, dado lo sensible de la información que se maneja en la operación, ETB se reserva el derecho de auditar periódicamente las acciones del CONTRATISTA, así como el de restringir sus privilegios en las herramientas que ETB ponga a disposición del CONTRATISTA para el desarrollo del contrato, a lo estrictamente necesario para cumplir con sus obligaciones, cuando ETB lo crea conveniente y sin previo aviso. Igualmente, ETB requiere que el CONTRATISTA guarde estricta confidencialidad con la información a la que tenga acceso el CONTRATISTA durante la ejecución del presente contrato.

## **1.8 Seguridad Industrial**

- 1.8.1 Se solicita al INTERESADO, indique si cumpliría con las disposiciones vigentes, sobre seguridad industrial, salud ocupacional y gestión ambiental. De igual forma, si asignaría los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de salud ocupacional, seguridad industrial y gestión ambiental, que deberán estar en directa relación con los riesgos potenciales y ser suficientes para las actividades específicas del contrato.
- 1.8.2 Se solicita al INTERESADO, indique si sería el total responsable del desarrollo de actividades dirigidas a prevenir riesgos, eliminar peligros, mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que puedan afectar a personas, propiedades o medio ambiente en desarrollo del contrato que llegare a suscribirse producto de la presente invitación.
- 1.8.3 Se solicita al INTERESADO, indique si sería el total responsable del estricto cumplimiento de todas las obligaciones laborales y de seguridad social, legales, estatutarias, reglamentarias que correspondan y las pactadas entre las partes.

1.8.4 Auditorías. ETB solicita al INTERESADO indique si se comprometería a colaborar, previa solicitud de ETB, en la fijación del alcance del plan de calidad aplicable al suministro de los servicios objeto de la presente invitación. ETB podrá realizar, cuando lo considere oportuno, inspecciones y auditorías del servicio; como CONTRATISTA debe comprometerse a ejecutar las acciones correctivas de las no conformidades resultado de dichas auditorías como tareas programadas.

**1.8.5 Entornos a operar y monitorear:**

ETB requiere que como CONTRATISTA realice la operación y monitoreo del siguiente entorno asociado a los centros de operación:

- 1) Monitoreo de plataformas y servicios de acuerdo con las herramientas suministradas para tal fin. Identificación y diagnóstico de fallas o eventos de acuerdo al gestor o la información del servicio.
- 2) Creación de eventos, cambios, tareas, requerimientos e incidentes de acuerdo a las políticas definidas por ETB y sus actualizaciones posteriores.
- 3) Realizar la gestión necesaria y suficiente para garantizar la atención y solución de los eventos e incidentes dando cumplimiento de los ANS establecidos de acuerdo con el servicio.
- 4) Documentar los eventos, cambios, tareas e incidentes de acuerdo con los manuales y políticas establecidas por ETB, se deben cumplir en su totalidad las políticas allí establecidas; manejo de estados y de relojes, tiempos de documentación, asignación de pertinencia, cierre de incidentes sin primer nivel, cambio de equipos y en general todo lo contemplado en dicha documentación.
- 5) Realizar la actualización de novedades o modificaciones realizadas dentro del proceso de aseguramiento en la CMDB del aplicativo Service Manager, o el que haga sus veces, a fin de mantener confiable el registro de la información técnica de los enlaces y de los elementos de red, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por ETB, de la misma manera generar actualización en los gestores y demás repositorios definidos para este fin.
- 6) Realizar la verificación de información técnica de servicios de cliente, actualización y/o modificaciones en los aplicativos de ETB, a fin de mantener confiable el registro de la información técnica de los enlaces y de los elementos de red, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por ETB.
- 7) Realización de las tareas operativas requeridas por necesidad del servicio que el coordinador del área considere necesarias.
- 8) Atender y responder requerimientos solicitados por las diferentes áreas y clientes de ETB de acuerdo al procedimiento definido, a través de correo electrónico, teléfono, mensaje de texto y/o herramientas informáticas de ETB.
- 9) Las plataformas que ETB defina de acuerdo al crecimiento de su portafolio de servicios.

**1.8.6 Datos de Volumen**

ETB no está obligada a garantizar un mínimo o máximo de elementos a ser gestionados, monitoreados por lo que estos estarán sujetos a la demanda de ETB, el detalle de esta información será suministrada al CONTRATISTA a la firma de la orden de inicio.

**1.8.7 REQUERIMIENTOS TECNICOS ESPECIFICOS**

A continuación, se definen las obligaciones que como mínimo ETB requiere que los INTERESADOS contemplen en su cotización, estos servicios apoyan la gestión y entrega de servicios de los centros de operación por parte de **ETB** a sus clientes, entendiendo por función un conjunto de tareas interrelacionadas que ofrece un CONTRATISTA con el fin de que el cliente externo e interno obtenga un servicio con un nivel de calidad adecuado (previamente pactado), asegurándose la correcta prestación del mismo:

ETB requiere que el servicio de operación y monitoreo de los centros de operación sea prestado en el sitio y horario que ETB defina. ETB requiere que el INTERESADO cotice las siguientes modalidades para la prestación de este servicio:

- a. Servicio en forma presencial y en franja 6x8 (lunes a sábado entre las 06:00 y las 22:00), este servicio deberá prestarse en sitio y en el horario que ETB defina.
- b. Servicio en forma presencial en franja 7x24x365 (Todos los días del año durante las 24 horas del día).

ETB podrá solicitar al CONTRATISTA modificar la modalidad de prestación del servicio de los centros de operación, para lo cual ETB le informará la modificación al CONTRATISTA con al menos 15 días de anticipación al inicio del mes en el cual se realizará dicha modificación. En cualquier caso, la modalidad de prestación del servicio será definida por meses completos.

#### **1.8.7.1 Administración de Incidentes**

- Escalar, atender, documentar, administrar y solucionar incidentes reportados por las diferentes áreas de ETB, de acuerdo al procedimiento que indique ETB, o detectarlos de forma proactiva en los procesos de monitoreo o durante la ejecución de tareas programadas y/o rutinas.
- Gestionar la recuperación del servicio de acuerdo con los ANS establecidos.
- Contribuir proactivamente con el diagnóstico de incidentes y/o eventos presentados que generen ausencia, degradación o vulnerabilidad del servicio.
- Identificar causas y buscar soluciones al origen de inconvenientes o degradación del servicio, proponiendo mejoras que repercutan en la optimización de la operación.

#### **1.8.7.5 Gestión de Capacidad**

- Monitorear, controlar y reportar los porcentajes de utilización de los componentes de la infraestructura operada a las áreas que ETB indique.
- Elaborar periódicamente los reportes de uso de los componentes de la infraestructura operada, bien sea de manera periódica o por solicitud de ETB.

#### **1.8.7.6 Gestión de Disponibilidad**

- Monitorear, medir, analizar y reportar la disponibilidad de los componentes operados.
- Recomendar acciones para mejorar la disponibilidad de los componentes del servicio buscando que se cumplan los ANS pactados con usuarios y clientes.

#### **1.8.7.7 Mejoramiento Continuo**

- Informar, sugerir e implementar mejores prácticas para la administración y operación diaria de la infraestructura, sugerir mejoras a los procesos y procedimientos utilizados para asegurar la calidad y costo-beneficio de los servicios de los centros de operación.
- Elaborar y entregar los reportes de gestión (indicadores) que defina ETB para medir la calidad y efectividad del servicio.
- Realizar instalaciones para implementar o adaptar funcionalidades que mejoren la calidad del servicio.

#### 1.8.7.8 **Gestión de Eventos y Monitoreo**

- Detección, identificación y escalamiento de eventos que se presenten sobre la infraestructura que soporta la prestación de los servicios, con las herramientas proporcionadas y/o las actividades o rutinas definidas por ETB.
- Ejecución y mantenimiento de los procedimientos de gestión y monitoreo.

#### 1.8.7.9 **Actividades Programadas**

- Realización de las tareas programadas en forma diaria, mensual y semanal de acuerdo a programación y rutinas entregadas por ETB.

#### 1.8.7.10 **Participación en diferentes actividades relacionadas con otros procesos ITIL**

De forma general los servicios deben proporcionar la colaboración que sea necesaria para la implementación y mantenimiento de los procesos de ITIL, (Gestión de Incidentes, Gestión de Eventos, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de la Entrega, Gestión de la Configuración, Gestión del Nivel de Servicio, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de Capacidad, Gestión de la Continuidad y Gestión Financiera), realizando las tareas y proporcionando los informes que le sean requeridos por los responsables de estos procesos, como reportes de incidencias, incidencias consecuencia de cambios, entre otros.

### 1.9 **Condiciones específicas para la prestación de los servicios requeridos**

ETB solicita al INTERSADO, indique si está en capacidad de cumplir con el perfil del personal que se relaciona a continuación, esto con el fin de asegurar la calidad de la prestación del servicio y sin perjuicio de la autonomía y de la responsabilidad que recae en EL CONTRATISTA:

- **Operador para servicios de supervisión y monitoreo de los centros de operación:**  
Técnico o Tecnólogo en telecomunicaciones o sistemas o electrónica o afines, o estudiante de sexto semestre en adelante de ingeniería de sistemas o electrónica o telecomunicaciones o afines, con al menos un (1) año de experiencia demostrable en soporte operativo y administrativo

Adicionalmente a las actividades descritas, ETB requiere que el servicio prestado por el CONTRATISTA realice las siguientes actividades como parte de la operación diaria:

- Monitoreo de plataformas y servicios. Identificación y diagnóstico de fallas o eventos de acuerdo al gestor o la información del servicio.
- Creación de eventos, cambios, tareas e incidentes de acuerdo a las políticas definidas por ETB y sus actualizaciones posteriores.
- Realizar la gestión necesaria y suficiente para garantizar la atención y solución de los eventos e incidentes dando cumplimiento de los ANS establecidos de acuerdo con el servicio.
- Documentar los eventos, cambios, tareas e incidentes de acuerdo con los manuales y políticas establecidas por ETB, se deben cumplir en su totalidad las políticas allí establecidas; manejo de estados y de relojes, tiempos de documentación, asignación de pertinencia, cierre de incidentes sin primer nivel, cambio de equipos y en general todo lo contemplado en dicha documentación.
- Realizar la actualización de novedades o modificaciones realizadas dentro del proceso de aseguramiento en la CMDB del aplicativo Service Manager, o el que haga sus veces, a fin de mantener confiable el registro de la información técnica de los enlaces y de los elementos de red, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por ETB, de la misma manera generar actualización en los gestores y demás repositorios definidos para este fin.
- Realizar la verificación de información técnica de servicios de cliente, actualización y/o modificaciones en los aplicativos de ETB, a fin de mantener confiable el registro de la información técnica de los enlaces y de los elementos de red, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por ETB.
- Realización de las tareas operativas requeridas por necesidad del servicio que el coordinador del área considere necesarias.

☐☐ Atender y responder requerimientos solicitados por las diferentes áreas ETB de acuerdo al procedimiento definido, a través de correo electrónico, teléfono, mensaje de texto y/o herramientas informáticas de ETB.

### **1.10 Informes y Documentos del Servicio**

ETB requiere que el CONTRATISTA diligencie y presente a los responsables del servicio por parte de **ETB** al menos los siguientes informes:

- Bitácora de operación: Se debe diligenciar las bitácoras donde se registren los incidentes, eventos, tareas y demás actividades que se presentaron durante los turnos definidos en la prestación del servicio con el fin de garantizar la continuidad de las actividades pendientes o en curso.
- Realizar informes periódicos y/o por solicitud de diferentes áreas de **ETB** relacionados con la gestión de requerimientos.
- Informe mensual de tiempos de creación de incidentes y su efectividad.
- Generación de reportes que el coordinador del área considere necesarios. **(continuo)**.

## **2 CONDICIONES DESEABLES**

**2.1** ETB desea que el interlocutor técnico designado por el contratista tenga conocimientos en ITIL V3 Foundations o ITIL V3 Nivel Intermedio OSA (Operational Support and Analysis).

## **3 EXPERIENCIA REQUERIDA**

ETB solicita al INTERESADO indique si cuenta con experiencia comprobable en Latinoamérica referente a la prestación de los servicios de operación y monitoreo de centros de operación de red (NOC).

Se solicita al INTERESADO indicar, si es posible, el monto total de contratos en curso o en ejecución asociados al objeto del presente estudio.

## **4 FORMA DE PAGO**

El 100% del precio de los servicios, se pagará mediante mensualidades fijas vencidas, en pesos colombianos, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación, en el Equipo de Cuentas por pagar de ETB, de la factura correspondiente acompañada del acta de recibo a entera satisfacción del correspondiente servicio, suscrita por el Supervisor del Contrato y el CONTRATISTA

## **5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)**

Se entiende por Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) el conjunto de Indicadores de Nivel de Servicio previamente establecidos por ETB y los cuales deben ser cumplidos por el CONTRATISTA, y que tienen como objetivo medir la calidad mínima y aceptable de los servicios prestados durante la vigencia contractual. Los ANS son establecidos por ETB a partir de las necesidades de los usuarios finales de los servicios y clientes para lograr sus objetivos. Estos ANS y sus indicadores estarán sujetos a revisión a solicitud de ETB.

A continuación, se definen los principales indicadores de nivel de servicio, o KPI iniciales (del Inglés Key Performance Indicator) y las fórmulas que se utilizarán para evaluar la calidad de los servicios proporcionados. Los indicadores se han agrupado en indicadores de Aseguramiento, Aprovechamiento y Factibilidad.

## 5.1 INDICADORES

### 5.1.1 Indicadores centro de operaciones

Buscan garantizar que el servicio se entregue dentro de las condiciones de calidad y oportunidad pactadas con los clientes y usuarios finales.

#### 5.1.1.1 EFECTIVIDAD EN CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE CREACIÓN (ETC)

Este indicador mide el cumplimiento en el tiempo de creación de los incidentes (incluye incidentes y eventos) que sean creados o generados en la herramienta que ETB defina para tal fin. El tiempo de creación debe ser menor o igual a 15 minutos. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible al cien por ciento (100%).

$$ETC = \frac{\sum \text{total incidente} \{ (\text{Tiempo de creación Incidente} - \text{Tiempo de inicio de Afectación}) \leq 15 \text{ min} \}}{\# \text{ Total _ incidentes _ creados}} \times 100\%$$

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%)

#### 5.1.1.2 EFECTIVIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO ESCALAMIENTO (ETE)

Este indicador mide que los incidentes sean escalados al grupo pertinente en el aplicativo que ETB defina para tal fin en un tiempo menor o igual a veinticinco minutos (25) después del tiempo de inicio de afectación.

Este tiempo hace parte del tiempo medio de solución de la falla. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a cien por ciento, (100%).

$$ETE = \frac{\sum \text{total _ de _ incidente} \{ (\text{tiempo _ escalamiento} - \text{tiempo _ inicio _ afectación}) \leq 25 \text{ min} \}}{\# \text{ total _ incidentes _ creados}} \times 100\%$$

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%)

#### 5.1.1.3 Calidad en la Documentación (CD)

Este indicador mide la efectividad en la calidad de la documentación de incidentes, problemas, cambios o tareas asignados de acuerdo a los instructivos definidos por ETB de conformidad con el sistema integrado de gestión. En este indicador se busca que el **CONTRATISTA** propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB. Para este indicador, ETB toma una muestra aleatoria de incidentes, problemas, cambios o tareas para revisar.

Periodicidad: Mensual

$$CD = \left\{ 1 - \frac{\# \text{ incidentes, problemas, cambios o tareas mal documentados}}{\# \text{ muestra de tiquetes cerrados}} \right\} \times 100\%$$

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%)

#### 5.1.1.4 Efectividad en la Ejecución de Tareas Programadas (EET).

Este indicador mide el grado de cumplimiento del conjunto de tareas programadas, inherentes a la ejecución de la actividad, regulando aquellas que no fueron ejecutadas, o que no lo fueron exitosamente. Las tareas programadas pueden ser de periodicidad diaria, semanal o mensual. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

$$EET = \left\{ 1 - \frac{\#Tareas \text{ No ejecutadas o No exitosas}}{\#Tareas \text{ programadas mes}} \right\} \times 100\%$$

La tarea puede ser generada por la herramienta de gestión (Service Manager o la que haga sus veces) o las funciones descritas para cada actividad.

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%)

## 5.2 MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

La medición de los indicadores de los acuerdos de niveles de servicio se realizará mensualmente en función del indicador a medir. Las mediciones serán realizadas por ETB y ETB requiere que el CONTRATISTA responda por aclaraciones o entregue información adicional en aquellos casos donde sea necesario profundizar en el resultado del indicador.

La metodología de medición será definida conjuntamente entre el CONTRATISTA y ETB, debiendo adoptarse inicialmente aquella con que actualmente se cuente.

Las mediciones de los indicadores definidos se harán con base en los registros realizados en el software que utilice ETB para tal fin.

### 5.2.1 Manejo del No Cumplimientos de ANS

#### 5.2.1.1 Responsabilidad del CONTRATISTA

El no cumplimiento en el valor pactado de ANS se definirá por cada servicio de manera que el pago mensual asociado a ANS se realizará por servicio.

Ante el no cumplimiento de un valor pactado de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el cual no es logrado por causas atribuibles al **CONTRATISTA**, se aplicará el pago mensual asociado a ANS y definido en el presente documento

#### 5.2.1.2 Responsabilidad de Terceros

ETB requiere que en los casos en que el no cumplimiento no sea por causas atribuibles al **CONTRATISTA**, éste examine los motivos de ocurrencia, colabore en la corrección de los errores e informe por escrito a **ETB** sobre la causa del problema y las recomendaciones de mejora, de forma que los errores presentados no vuelvan a ocurrir.

Se aclara que como los tiempos de solución de incidencias se registran en la herramienta que posee **ETB** para tal fin, el **CONTRATISTA** deberá realizar una actualización adecuada de los cambios de estado de las incidencias bajo su responsabilidad para que no le sean computados tiempos no atribuibles a su gestión, como por ejemplo solicitud de información a usuarios, espera por soluciones del fabricante y otros.

### 5.2.2 Actualización de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

La definición de los ANS así como la inclusión de nuevas métricas o la supresión de otras, podrá ser revisada y actualizada como mínimo una vez al año. **ETB** podrá requerir la revisión y actualización de la definición de los ANS siempre que lo estime necesario.

Para el establecimiento del ANS de un nuevo servicio, se harán mediciones de los indicadores pactados para dicho servicio, por un período de hasta tres (3) meses siguientes a su implantación, para registrar los datos y establecer el ANS.

### 5.2.2.1 Indicadores de Nivel de Servicio

En la siguiente tabla se muestra la afectación de los indicadores de nivel de servicio definidos anteriormente para los servicios respectivos:

INDICADOR DE NIVEL DE SERVICIO	Monitoreo y Supervisión
Efectividad en el Cumplimiento del Tiempo de Creación (CTC)	X
Efectividad en el Cumplimiento del Tiempo de Escalamiento (ETE)	X
Calidad en la Documentación (CD)	X
Efectividad en la Ejecución de Tareas Programadas (EET)	X

Tabla 3 Afectación de Indicadores por servicio.

### 5.3 PAGO MENSUAL ASOCIADO A LOS ANS

El pago mensual estará asociado al cumplimiento por parte del CONTRATISTA de los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) establecidos por ETB.

A continuación, se detalla el peso de cada ANS para el servicio de Monitoreo y Supervisión.

GRUPO DE INDICADORES	% SOBRE FACTURACIÓN MENSUAL	NOMBRE DE INDICADOR	% Peso Sobre el Grupo
Nivel de servicios	100%	Efectividad en el Cumplimiento Del Tiempo De Creación (ETC)	40%
		Efectividad en el Cumplimiento Del Tiempo De Escalamiento (ETE)	40%
		Efectividad En La Ejecución De Tareas Programadas (EET)	10%
		Calidad En La Documentación (CD)	10%
TOTAL	100%		

Tabla 4 Peso Asociado a ANS Servicio de Monitoreo y supervisión

#### 5.3.1 AFECTACIÓN ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

La afectación de los indicadores dará como resultado un ajuste porcentual en el pago del valor de la actividad de acuerdo a la siguiente tabla:



<b>RANGO DE RESULTADOS DE ANS</b>	<b>PORCENTAJE A RECONOCER SOBRE LA FACTURACIÓN</b>
<i>100% - hasta 98%</i>	<i>100%</i>
<i>97,9% - hasta 90%</i>	<i>90%</i>
<i>89,9% - hasta 80%</i>	<i>80%</i>
<i>79,9% - hasta 70%</i>	<i>70%</i>
<i>Menor al 70%</i>	<i>Se aplicaran sanciones especificadas en el capítulo jurídico</i>

\* Los descuentos son acumulables por servicio.

**FIN DEL DOCUMENTO**