

PLAN DE TRABAJO

**Orden de Compra No.
108153**

**Computadores[®]
para Educar**

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

TABLA DE CONTENIDO

1. GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO	2
1.1 Alcance del proyecto	2
1.2 Requisitos del proyecto.....	2
2. GESTIÓN DEL TIEMPO DEL PROYECTO	2
3. GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO	3
3.1 Planificación de la Calidad	3
4. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	9
4.1 Plan del recurso humano.....	9
4.2 Organigrama del Proyecto	10
4.3 Plan de Asignación de Personal	10
5. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO	11
6. GESTIÓN DE RIESGOS.....	11
7. GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES DEL PROYECTO	11
7.1 Planeación de las Adquisiciones	11
7.2 Realización de Adquisiciones	12
7.3 Control, custodia y devolución del inventario	12

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

PLAN DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA 108153

COMPUTADORES PARA EDUCAR

1. GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO

1.1 Alcance del proyecto

Contratar los servicios que abarquen aspectos de soporte en tecnología informática para cubrir el primer y segundo nivel de soporte a usuarios finales, el mantenimiento correctivo y preventivo con suministro de repuestos para los equipos de cómputo y dispositivos de red, acompañamiento en la caracterización y formalización de procesos y servicios, así como el acompañamiento en el afinamiento de redes y en la realización de ajustes necesarios sobre los sistemas de seguridad que sean indicados a manera de control predictivo o correctivo, todo esto con el fin de garantizar el correcto funcionamiento y disponibilidad para el normal desarrollo de la operación en Computadores para educar.

1.2 Requisitos del proyecto

Los requisitos del proyecto se registran en el anexo “Lista de Chequeo de Obligaciones del Proyecto” la cual contiene los compromisos contractuales con el cliente y con Selcomp Ingeniería, en una tabla con el siguiente contenido:

Obligación	Periodicidad	¿Cómo? (responsable, actividades y entregables)	Parte interesada en el resultado
------------	--------------	---	----------------------------------

El archivo “GO-P01-F01.1 Anexo Plan de Trabajo - CPE OC108153.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta:

\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\CPE\CPE OC108153\Gestión de Calidad

2. GESTIÓN DEL TIEMPO DEL PROYECTO

La Orden de Compra N. 108153 de 2023, tendrá una duración de 9 meses, teniendo como fecha de inicio el 02 del mes mayo de 2023, y su finalización se estima para el 01 de febrero de 2024.

Las actividades asociadas a la ejecución del contrato se registran en el anexo “Cronograma del Proyecto”, el cual contiene la siguiente información:

Actividad	Fecha de inicio	Fecha fin
-----------	-----------------	-----------

El archivo “GO-P01-F01.1 Anexo Plan de Trabajo - CPE OC108153.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta:

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\CPE\CPE OC108153\Gestión de Calidad

3. GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO

3.1 Planificación de la Calidad

Con el objetivo de mantener la calidad de los servicios ofrecidos por SELCOMP Ingeniería se ejecutarán las siguientes actividades:

a. Revisión periódica de la lista de chequeo

Mensualmente el Gerente de Proyecto validará el cumplimiento de los compromisos contractuales realizando el seguimiento a cada uno de ellos. En caso de identificar alguna desviación se generarán las acciones de mejora a que haya lugar.

b. Medición de ANS

Mensualmente se realizará medición de los ANS pactados y se analizará el comportamiento. En caso de presentarse incumplimiento de alguno de éstos se generarán las acciones de mejora a que haya lugar para obtener el nivel de cumplimiento pactado.

Los acuerdos de Nivel de Servicio definidos para el proyecto se consolidan a continuación:

ítem	Nombre del ANS	Descripción	Fórmula	Meta	Penalización o compensación en caso de incumplimiento
1	Calidad y oportunidad en los reportes entregados	El perfil contratado debe contactar a la Entidad Compradora y pactar el cronograma, actividades de trabajo a ejecutar y reportes a entregar según el tiempo contratado y de acuerdo con los servicios contratados.	N/A	≤ 2 devoluciones de un mismo reporte.	3-4 devoluciones del mismo reporte: 10 horas / 1 día. Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 5-7 devoluciones del mismo reporte: 20 horas / 2 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Más de 7 devoluciones 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 15% del servicio en la factura del mes..
2	Rendimiento del perfil contratado	El perfil contratado debe contactar a la Entidad Compradora y pactar el cronograma y actividades de trabajo a ejecutar según el tiempo contratado.	N/A	= 0 actividades no ejecutadas	1 actividad no ejecutada: 10 horas / 1 día adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 2 actividades no ejecutadas: 20 horas / 2 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 3 o más actividades no ejecutadas: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 15% del servicio en la factura del mes..
3	Puntualidad del perfil contratado	El perfil contratado debe contactar a la Entidad Compradora y pactar el	N/A	≤ 2 Retrasos	Hasta 2 retrasos en el inicio y fin de las actividades:

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

ítem	Nombre del ANS	Descripción	Fórmula	Meta	Penalización o compensación en caso de incumplimiento
		cronograma y actividades de trabajo a ejecutar según el tiempo contratado.			10 horas / 1 día adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 3 - 5 retrasos en el inicio y fin de las actividades: 20 horas / 2 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Más de 5 retrasos en el inicio y fin de las actividades: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
4	Verificación del cumplimiento del perfil exigido	La Entidad Compradora puede verificar en cualquier momento durante la duración del servicio que el perfil contratado asignado por el Proveedor cumple con las características que define la ficha técnica	N/A	100%	El perfil no se ajusta al definido: 10 horas / 1 día adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 5% del servicio en la factura del mes.
5	Rotación máxima	El Proveedor debe garantizar que la rotación de los perfiles contratados asignados sea inferior a los niveles que establece este ANS	N/A	<= 1 Rotación cada dos (2) meses	2 rotaciones en dos (2) meses: 25 horas / 3 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 3 o más rotaciones en dos (2) meses: 50 horas / 6 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.
6	Tiempo de asignación de un nuevo perfil contratado en caso de rotación	Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora cuando hay una rotación.	N/A	Zona 1: Cinco (5) días hábiles. Zona 2: Diez (10) días hábiles. Zona 3: Quince (15) días hábiles.	Retraso 1 día hábil: 10 horas / 1 día adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Retraso 2 días hábiles: 20 horas / 2 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Retraso 3 o más días hábiles: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
7	Tiempo asignación de un perfil contratado	Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora.	N/A	Perfil general 10 días hábiles Perfil técnico 15 días hábiles Perfil profesional 20 días hábiles Perfil especializado, experto, gerente, coordinador, gestor 25 días hábiles	Retraso 1 día hábil: 10 horas / 1 día adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Retraso 2 días hábiles: 20 horas / 2 días Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Retraso 3 o más días hábiles: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
8	Atención de canal (C) email, web, Chat en Línea con agente, canales de autogestión,	Mide el porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal (C) atendidos dentro del tiempo máximo establecido.	Numero de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (TMDPAPC) / Número Total	80%	BRONCE: Nivel requerido 80% 75%<= C < 80%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 70%<= C < 75%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

ítem	Nombre del ANS	Descripción	Fórmula	Meta	Penalización o compensación en caso de incumplimiento
			de requerimientos del Canal.		Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 70%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
9	Resolución de tickets Nivel 1 (C)	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 en el periodo (C)	Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo.	80%	BRONCE: Nivel requerido 80% 75% ≤ C < 80%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 70% ≤ C < 75%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 70%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
10	Cierre de Tickets (C)	Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido para su cierre a partir de su resolución. (C)	Número de tickets cerrados en menos de 3 Días Hábiles a partir de su resolución durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo.	70%	BRONCE: Nivel requerido 70% 65% ≤ C < 70%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 60% ≤ C < 65%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 60%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
11	Resolución de tickets usuarios VIP (C)	Porcentaje de tickets resueltos para usuarios VIP (C)	Número de tickets resueltos en hasta 4 horas para usuarios VIP abiertos en el periodo para usuarios VIP / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP.	80%	BRONCE: Nivel requerido 80% 75% ≤ C < 80%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 70% ≤ C < 75%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 70%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.
12	Porcentaje de satisfacción en la calidad del servicio prestado a usuario final	Resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción del servicio al usuario final	Numero de encuestas con el nivel de aprobación exigido / Total de encuestas aplicadas en el periodo.	80%	BRONCE: Nivel requerido 80% 75% ≤ C < 80%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 70% ≤ C < 75%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 70%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
13	Tiempo de reparación de	Equipos que presentan daño o falla técnica y/o han sido retirados de los	Tiempo máximo de reparación:	90%	BRONCE: Nivel requerido 90%

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

ítem	Nombre del ANS	Descripción	Fórmula	Meta	Penalización o compensación en caso de incumplimiento
	equipos tecnológicos. (C).	puestos de trabajo o ubicación física, y deben ser reparados. (C).	40 horas hábiles.		85%<= C < 90%: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 80%<= C < 85%: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 80%: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
14	Tickets reabiertos (C).	Número de tickets reabiertos por solución incorrecta. (C).	N/A	<= 5%	ORO, PLATA, BRONCE: Nivel requerido 95% 90%<= C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
15	Documentación ticket resuelto. (C).	Consiste en mantener el software de gestión de Mesa de Servicios de TI documentado, actualizado, con la información de todo el proceso de solución del ticket generado por el usuario. Base de conocimiento actualizada al día.	N/A	<= 5%	ORO, PLATA, BRONCE: Nivel requerido 95% 90%<= C < 95%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
16	Tiempo Máximo Mantenimiento Preventivo	Es el tiempo máximo con que cuenta el Proveedor para realizar el mantenimiento preventivo, de acuerdo con el ANS contratado	N/A	Hasta 700 equipos tecnológicos Dos (2) meses Más de 700 equipos tecnológicos Tres (3) meses	Sobrepasar el tiempo máximo del mantenimiento preventivo: Hasta en un (1) día adicional: Un (1) día extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Hasta en dos (2) días adicionales: Dos (2) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres (3) o más días adicionales: Tres (3) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
17	Reintervenciones. (R).	Porcentaje máximo de reintervenciones (R) permitidas al proveedor después de realizar el mantenimiento preventivo.	Número de equipos reintervenidos / Número de equipos intervenidos	<= 5%	Sobrepasar el porcentaje máximo permitido de reintervenciones (R) del mantenimiento preventivo: Entre 6% < R <= 8%: Un (1) día extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

ítem	Nombre del ANS	Descripción	Fórmula	Meta	Penalización o compensación en caso de incumplimiento
					contratado por la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Entre 8% < R <= 10%: Dos (2) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Superior al 10%: Tres (3) días extra de compensación de prestación del servicio de Mesa de Servicios de TI contratado por la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.
18	Disponibilidad del software de gestión de la Mesa de Servicios de TI. (C).	Porcentaje de tiempo en el cual los recursos de la plataforma tecnológica que soporta la Mesa de Servicios de TI están en funcionamiento.	Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes / número total de minutos en operación	99,9%	Nivel requerido 99,9%: 90%<= C < 99,9%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
19	Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo. (C).	Porcentaje de incidentes críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo.	Número de incidentes críticos resueltos en menos de 4 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo.	100%	ORO, PLATA Y BRONCE: Nivel requerido 100%: 90%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
20	Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo. (C).	Porcentaje de incidentes no críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo	Número de incidentes no críticos resueltos en menos de 8 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes no críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo.	100%	ORO, PLATA Y BRONCE: Nivel requerido 100%: 90%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
21	Entrega de informes de operación y gestión. (C).	Es la entrega de informes de operación y gestión acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con todos los servicios de la Mesa de Servicios de TI contratada.	Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados	100%	ORO, PLATA Y BRONCE: Nivel requerido 100%: 90%<= C < 100%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%:

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

ítem	Nombre del ANS	Descripción	Fórmula	Meta	Penalización o compensación en caso de incumplimiento
					Ocho (8) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Nueve (9) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
22	Devolución del documento Gestión de Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (caracterización y documentación)	Es la entrega de los documentos acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con la gestión del catálogo de servicios de TI de la Entidad (Caracterización y documentación).	N/A	<= 2 devoluciones	Una (1) devolución adicional a la permitida: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
23	Fecha de entrega del documento Gestión de Catálogo de Servicios de TI de la Entidad (caracterización y documentación, cambios o mejoras)	Es el cumplimiento de las fechas pactadas para la entrega de los documentos acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con la gestión del catálogo de servicios de TI de la Entidad (Caracterización y documentación, cambios o mejoras).	N/A	<= 2 devoluciones	Una (1) devolución adicional a la permitida: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
24	Fecha de entrega del nuevo servicio parametrizado en la herramienta de Gestión de Servicios de TI del catálogo de la Entidad.	Es el cumplimiento de las fechas pactadas para la entrega en la herramienta de las parametrizaciones acordadas entre la Entidad y el Proveedor.	N/A	<= 2 devoluciones	Una (1) devolución adicional a la permitida: Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Dos (2) devoluciones adicionales a la permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres o más devoluciones adicionales a las permitidas: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
25	Tiempo máximo de entrega de recursos o repuestos por bolsa de repuestos.	Es el tiempo máximo de entrega de un repuesto por parte del Proveedor a partir de la solicitud de soporte y registro de cambio de parte o solicitud de repuesto en la herramienta de gestión, previa aprobación por parte de la Entidad.	N/A	Zona 1: Hasta cinco (5) días hábiles. Zona 2: Hasta diez (10) días hábiles. Zona 3: Hasta quince (15) días hábiles.	Un (1) día adicional a la fecha permitida: Dos Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

ítem	Nombre del ANS	Descripción	Fórmula	Meta	Penalización o compensación en caso de incumplimiento
					adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
26	Tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuestos o recursos defectuosos por bolsa de repuestos	Es el tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuestos o recursos defectuosos por parte del Proveedor a partir de la solicitud de soporte y registro de cambio de parte o solicitud de repuesto en la herramienta de gestión, previa aprobación por parte de la Entidad.	N/A	Zona 1: Hasta tres (3) días hábiles. Zona 2: Hasta seis (6) días hábiles. Zona 3: Hasta nueve (9) días hábiles.	Un (1) día adicional a la fecha permitida: Dos Un (1) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Dos (2) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Tres (3) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.

c. Encuestas de Satisfacción

Las encuestas de satisfacción son generadas automáticamente por la herramienta de gestión “Aranda” posterior a la solución de los casos; los resultados obtenidos se tabulan y se reportan en el informe de gestión mensual con el propósito de evaluar la calidad del servicio y generar las acciones de mejora en caso de requerirlo.

d. Auditorías Internas

Con el fin de constatar que los requisitos del cliente, legales y del Sistema de Gestión de la Calidad se cumplan y en procura de detectar posibles mejoras a la prestación de los servicios, se realizará una auditoría interna de calidad anual, la cual estará sujeta al plan de auditorías.

4. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

4.1 Plan del recurso humano

El contrato se ejecutará con los siguientes roles que deben ser requeridos al área de Gestión Humana:

Cantidad	Rol	Dedicación	Perfil
1	Agente de Mesa de Servicio Nivel 1 - Perfil Técnico	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_-_aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 57 Alojado en la ruta: \\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\CPE\CPE OC108153\Información Contractual
1	Agente de Mesa de Servicio Nivel 1 - Perfil General	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_-_aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 54

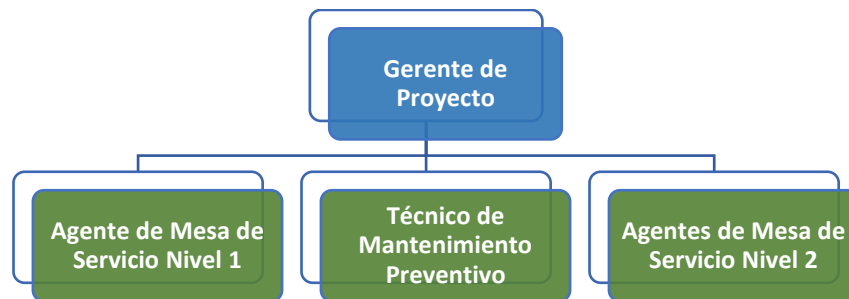
Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

			Alojado en la ruta: \\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\CPE\CPE OC108153\Información Contractual Ver anexo 47._anexo_1_pliego_- _aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 20
1	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 - Experto Junior en Redes por Horas	100%	Alojado en la ruta: \\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\CPE\CPE OC108153\Información Contractual Ver anexo 47._anexo_1_pliego_- _aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 20
1	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 - Especialista en Seguridad por Horas	100%	Alojado en la ruta: \\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\CPE\CPE OC108153\Información Contractual

Los perfiles contratados para prestación del servicio por horas serán asignados en el momento que el cliente los requiera.

4.2 Organigrama del Proyecto

El personal asignado al proyecto se encuentra en el siguiente esquema organizacional:



4.3 Plan de Asignación de Personal

De acuerdo con los perfiles y roles requeridos en la orden de compra, Selcomp Ingeniería realizará los procesos de reclutamiento y selección de los candidatos, posteriormente enviará a la Supervisión las hojas de vida con los soportes que acrediten el perfil solicitado, una vez se reciba la aprobación del Cliente, el Gerente de Proyecto autorizará la contratación y definirá la fecha de vinculación.

Luego de dar inicio al proyecto los cambios de personal se gestionarán de la siguiente forma:

- Requisición de personal en Aranda, se debe especificar el perfil a contratar y las condiciones contractuales.
- La contratación del experto Jr. en redes y del especialista de seguridad se realizará a través de aprovisionamiento (proveedores de servicios de TI).
- Las incapacidades y/o ausencias en Bogotá serán cubiertas con el apoyo del personal técnico de la mesa de servicio de Selcomp Ingeniería.

El personal asignado al proyecto estará disponible durante la vigencia del contrato y sus prórrogas o adiciones, al finalizar la ejecución se realizará la terminación de contrato de acuerdo con los términos de ley.

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

5. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO

En el anexo “Matriz de Interesados” se definen las necesidades de información de las partes involucradas en el proyecto y la forma en que ésta será gestionada.

El documento contendrá la siguiente información:

Nombre	Empresa	Rol	Correo	Teléfono o celular	¿Qué requiere?	¿De quién?	Periodicidad	Cómo	Medio
--------	---------	-----	--------	--------------------	----------------	------------	--------------	------	-------

El archivo “GO-P01-F01.1 Anexo Plan de Trabajo - CPE OC108153.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta:

\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\CPE\CPE OC108153\Gestión de Calidad

6. GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos del proyecto permite la identificación, categorización y respuesta ante los eventos o condiciones inciertas que, en caso de que ocurran, tendrán un efecto positivo o negativo sobre al menos un objetivo del proyecto, llámese tiempo, costo, alcance o calidad. La información asociada a los riesgos será registrada en el anexo “Gestión de Riesgos”.

El archivo “GO-P01-F01.1 Anexo Plan de Trabajo - CPE OC108153.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta:

\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\CPE\CPE OC108153\Gestión de Calidad

7. GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES DEL PROYECTO

De acuerdo con las necesidades del proyecto y los compromisos contractuales, se relacionan los equipos y/o elementos requeridos en la operación:

7.1 Planeación de las Adquisiciones

a. Equipos o elementos requeridos para la operación

Según el alcance del contrato se relacionan los equipos, elementos y/o herramienta requerida para la prestación del servicio, incluyendo cantidades y especificaciones técnicas:

- Dos (2) equipos de cómputo mínimo Core i5 de V generación, con RAM de 8 Gb y disco duro de 500 GB y monitor de 22”.
- Dos (2) diademas Mono- Aurales tipo USB.
- Dos (2) destornilladores de pala.
- Dos (2) destornilladores de estrella.
- Dos (2) Juegos de Puntas de destornilladores.

Código: GO-P01-F01		Versión : 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

7.2 Realización de Adquisiciones

La solicitud de los elementos, herramienta y/o equipos se realiza con una requisición generada en Novasoft “<http://novasoft.selcomp.com.co/NovasoftWeb/Principal.aspx>”, donde se especifica el código, descripción y cantidad de elementos requeridos.

Posterior a la solicitud se informa el número de requisición (SR) generado a la Dirección de Operaciones para su respectiva aprobación

Por último, se reciben los elementos y se asignan al personal del proyecto.

7.3 Control, custodia y devolución del inventario

El inventario es asignado al personal del proyecto, quienes reciben los elementos y firman los documentos “Acta de Entrega Equipo y Periféricos de Trabajo” y “Acta de Entrega Herramientas”; los elementos quedan bajo su custodia posterior a la firma del acta que se define como documento de aceptación.

Para la devolución de los elementos por daño y/o finalización del proyecto, se debe solicitar la recogida “transporte” a través de Aranda y se envía correo con el formato “1 GA-IN03-F01 Control de Devolutivos” adjunto, en el cual se registra el estado actual del elemento, fecha, ubicación actual y datos de quien entrega.

Control de Contenido

#	Descripción	Elaboró	Fecha
0	Elaboración del Plan de Trabajo, nuevo formato	Hernán David Bernal	15/05/2023

Control de versión

#	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha
0	Elaboración Inicial.	Diana Morales	Jakeline Ordoñez	Salvador Angulo	15-01-2013
1	Cambios en la estructura del contenido, logos y forma	Yined Ariza	Jennifer Parra	Jennifer Parra	4/04/2023