

PLAN DE TRABAJO
CONTRATO N. 102994



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

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	9
4.3 Plan de Asignación de Personal	9
5. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO	10
6. GESTIÓN DE RIESGOS	10
7. GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES DEL PROYECTO	10
7.1 Planeación de las Adquisiciones	11
7.2 Realización de Adquisiciones	11
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 DEL CONTRATO No. 102994
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

1. GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO

1.1 Alcance del proyecto

El alcance del contrato incluirá el servicio de soporte de primer nivel de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de cómputo (Escritorio, portátil, escáner, impresoras, video beam y plotter), y mantenimiento preventivo para equipos activos (servidor y herramientas y Librerías de Backup), incluyendo bolsa de repuestos, para la infraestructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

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 - Presidencia.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta: <\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\PRESIDENCIA\Gestión de Calidad>

2. GESTIÓN DEL TIEMPO DEL PROYECTO

El contrato N. 102994 suscrito el 23 de diciembre de 2022, tendrá una duración de 20,7 meses, teniendo como fecha de inicio el 27 del mes de diciembre de 2022, y su finalización se estima para el 12 de septiembre 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 - Presidencia.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta: <\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\PRESIDENCIA\2023\Gestión de Calidad>

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

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 del 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 y se analizará el comportamiento de los mismos. 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 y que se validará con la supervisión del contrato:

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: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 5-7 devoluciones del mismo reporte: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Más de 7 devoluciones del mismo reporte: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
2	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: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
3	Rotación máxima	El Proveedor debe garantizar que la rotación de los	N/A	1 rotación por cada	2 rotaciones en dos (2) meses: Descuento del 30% del servicio en la factura del mes.

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
		perfiles contratados asignados sea inferior a los niveles que establece este ANS		dos (2) meses	3 o más rotaciones en dos (2) meses: Descuento del 40% del servicio en la factura del mes.
4	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.	Retraso 1 día hábil: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Retraso 2 días hábiles: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Retraso 3 o más días hábiles: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
5	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 Técnico (15 Días Hábiles) Perfil Gerente, Coordinador, Gestor (25 Días Hábiles)	Retraso 1 día hábil: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Retraso 2 días hábiles: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Retraso 3 o más días hábiles: Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
6	Atención de canal email, 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 (TMDPAP C) / Número Total de requerimientos del Canal.	97%	90% ≤ C < 97% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85% ≤ C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
7	Resolución de tickets Nivel 1	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.	95%	90% ≤ C < 95% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85% ≤ C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
8	Cierre de Tickets	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	90%	85% ≤ C < 90% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 80% ≤ C < 85% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 80% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.

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
			durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo.		
9	Escalamiento de tickets	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo. (C)	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal.	95%	90%≤ C < 95% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%≤ C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
10	Resolución de tickets usuarios VIP	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.	97%	90%≤ C < 97% Descuento del 40% del servicio en la factura del mes. 85%≤ C < 90% Descuento del 45% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 50% del servicio en la factura del mes.
11	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.	95%	90%≤ C < 95% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%≤ C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
12	Calidad en la gestión de garantías	Calidad en el escalamiento del proceso de gestión de garantías ante proveedores y/o fabricantes. (C).	Cantidad de garantías escaladas correctamente a proveedor	100%	95%≤ C < 100% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 90%≤ C < 95% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. 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
			es y/o fabricante s / Total de garantías escaladas a proveedor es y/o fabricante s en el periodo.		Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
13	Tiempo de reparación de equipos tecnológicos	Equipos que presentan daño o falla técnica y/o han sido retirados de los puestos de trabajo o ubicación física, y deben ser reparados. (C).	Tiempo máximo de reparación n: 40 horas hábiles.	100%	95%<= C < 100% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 90%<= C < 95% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 90% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
14	Tickets reabiertos	Número de tickets reabiertos por solución incorrecta. (C).	N/A	95%	90%<= C < 95% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
15	Documentación ticket resuelto	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	95%	90%<= C < 95% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% 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 Quince (15) días Más de 700 equipos tecnológicos Un (1) mes	Hasta en un (1) día adicional Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. Hasta en dos (2) días adicionales Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Tres (3) o más días adicionales Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.
17	Reintervenciones	Porcentaje máximo de reintervenciones (R) permitidas al proveedor después	Número de equipos reintervenidos /	<= 2%	Entre 2% < R <= 4% Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Entre 4% < R <= 6% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.

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 realizar el mantenimiento preventivo.	Número de equipos intervenidos		la factura del mes. Superior al 8% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.
18	Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivos	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%	90% ≤ C < 100% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85% ≤ C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
19	Resolución de incidentes no críticos por mantenimiento correctivo.	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%	90% ≤ C < 100% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85% ≤ C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85% Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
20	Entrega de informes de operación y gestión	Es la entrega de informes de operación y gestión acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con	Número de informes entregados oportunamente /	100%	90% ≤ C < 100% Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. 85% ≤ C < 90% Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. C < 85%

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
		todos los servicios de la Mesa de Servicios de TI contratada.	Número de informes que deben ser entregados		Descuento del 25% del servicio en la factura del mes.
21	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: Cinco (5) días hábiles.	Un (1) día adicional a la fecha permitida Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Dos (2) días adicionales a la fecha permitida Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Tres o más días adicionales a la fecha permitida Descuento del 25% del servicio en la factura del mes
22	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.	Un (1) día adicional a la fecha permitida Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Dos (2) días adicionales a la fecha permitida Descuento del 20% del servicio en la factura del mes. Tres o más días adicionales a la fecha permitida Descuento del 25% del servicio en la factura del mes

c. Encuestas de satisfacción

Se solicitará al supervisor el reporte de las encuestas de satisfacción que se tengan parametrizadas dentro del contrato y las acciones que se ejecutan en torno a los resultados, esto teniendo en cuenta la cantidad de usuarios que la califiquen.

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.

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

4. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

4.1 Plan del recurso humano

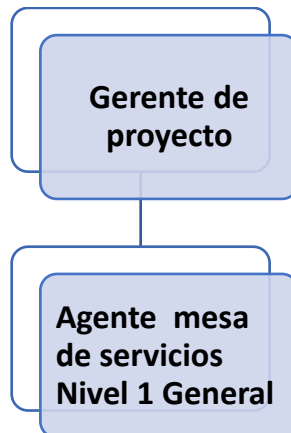
El contrato se ejecutará con los siguientes roles que deben ser requeridos al área de Gestión Humana:

Cantidad	Rol	Dedicación	Perfil
5	Agente mesa de Servicios nivel 1 General	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_- _aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 54

Adicional se contará con un Gerente de Proyectos quien realizará seguimiento a todos los temas relacionados con la ejecución de la OC.

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, 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:

Se genera caso por medio de la herramienta Aranda para obtener los candidatos, se presentará al cliente la hoja de vida para aprobación, tras la aprobación del Gerente de Proyecto, se aprueba la contratación.

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

La supervisión de la OC, podrá solicitar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad deberá solicitar Selcomp Ingeniería el cambio de Agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente.

Selcomp Ingeniería aprovisionará al recurso humano en máximo 5 días hábiles.

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.

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 - Presidencia.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta:

<\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\PRESIDENCIA\2023\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 - Presidencia.xlsx”, se encuentra alojado en la ruta:

<\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\PRESIDENCIA\2023\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:

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

7.1 Planeación de las Adquisiciones

a. Equipos o elementos requeridos para la operación

Un (1) multímetro

Herramientas de mano (Destornilladores, pinzas)

Según el alcance del contrato la entidad colocará tanto los puestos de trabajo como los equipos para la labor del personal:

7.2 Realización de Adquisiciones

El Gerente de Proyectos realizará la solicitud de los elementos necesarios, registrando la respectiva requisición en el sistema Novasoft, detallando las especificaciones de la herramienta requerida para el técnico de soporte.

La adquisición de los repuestos se realizará de la siguiente forma:

- El supervisor del contrato solicitará el repuesto requerido, de acuerdo con el diagnóstico realizado por parte del agente.
- Se validará si el elemento está en el catálogo de repuestos o se informará supervisor que debe solicitar la cotización.
- Selcomp Ingeniería realiza el envío de la cotización al supervisor del contrato quien autorizará o no, la misma.
- Si la cotización es autorizada, el supervisor de contrato enviará notificación para confirmar su adquisición.
- Selcomp ingeniería realiza la adquisición y entrega del repuesto.
- El técnico en sitio realiza la instalación y validación de correcto funcionamiento.
- El supervisor del contrato firma la conformidad de entrega e instalación del repuesto solicitado.
- Para llevar el control de los repuestos instalados, se generará un informe técnico, adicional el supervisor del contrato generará oficio OFI23- donde el asunto es la autorización del repuesto y para el seguimiento de éstos y del presupuesto de la bolsa de repuestos, se registrarán en el formato "CONTROL DE REPUESTOS" del informe de seguimiento y control por proyecto,

En el informe mensual entregado a la supervisión y a la dirección de operaciones, se deberá reportar el estado de los mismos.

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

7.3 Control, custodia y devolución del inventario

Control: Los elementos que son asignados al contrato son registrados, actualizados y gestionados dentro del formato "Inventario", anexo dl Informe de seguimiento y control.

Custodia: durante la vigencia del contrato se asignarán a todo el personal del contrato y deberán velar por uso y preservación de los mismos, para esto cada uno firmará el "Acta entrega de herramientas de trabajo", para que quede bajo su custodia.

Devolución: Para los casos en donde se presenta daño al elemento o finalización de proyecto, los elementos deberán ser devueltos al Almacén, registrando detalladamente en el formato "*Control de Devolutivos*" formato que deberá ser remitido por el Gerente de Proyecto. Según el caso, se deberá solicitar por la herramienta Aranda el servicio de transporte para entregar los elementos.

Control de Contenido

#	Descripción	Elaboró	Fecha
0	Plan de trabajo	Magda Lopera	30/04/2023

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