

**PLAN DE TRABAJO**  
**CONTRATO N. 20220658**



**MINISTERIO DE AGRICULTURA  
Y DESARROLLO RURAL**

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

<b>1. GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO .....</b>	<b>2</b>
1.1 Alcance del proyecto .....	2
1.2 Requisitos del proyecto .....	2
<b>2. GESTIÓN DEL TIEMPO DEL PROYECTO .....</b>	<b>2</b>
<b>3. GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROYECTO .....</b>	<b>3</b>
3.1 Planificación de la Calidad .....	3
<b>4. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO .....</b>	<b>11</b>
4.1 Plan del recurso humano .....	11
4.2 Organigrama del Proyecto .....	12
4.3 Plan de Asignación de Personal .....	12
<b>5. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO .....</b>	<b>13</b>
<b>6. GESTIÓN DE RIESGOS .....</b>	<b>14</b>
<b>7. GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES DEL PROYECTO .....</b>	<b>14</b>
7.1 Planeación de las Adquisiciones .....	14
7.2 Realización de Adquisiciones .....	16
7.3 Control, custodia y devolución del inventario.....	16

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 20220658

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

### 1. GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO

#### 1.1 Alcance del proyecto

Prestar los servicios de operación (mantenimiento preventivo y correctivo), administración y gestión de los servicios tecnológicos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, de conformidad con las políticas y procedimientos internos y las buenas prácticas de gestión de TI, al amparo del Acuerdo marco de Precios vigente, según los servicios considerados en la Orden de compra N° 99058 que corresponde al contrato 20220658 entre Selcomp Ingeniería SAS y el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### 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
------------	--------------	---	----------------------------------

Ver ficha **LISTA DE CHEQUEO** de anexo:

\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\MINISTERIO DE AGRICULTURA  
OC99058\Gestión de Calidad

### 2. GESTIÓN DEL TIEMPO DEL PROYECTO

El contrato N. 20220658 con OC 99058 del 2022 tendrá una duración de 12,5 meses, teniendo como fecha de inicio el 13 del mes noviembre de 2022, y su finalización es el 27 de noviembre de 2023.

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
-----------	-----------------	-----------

Ver ficha **CRONOGRAMA** de anexo:

\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\MINISTERIO DE AGRICULTURA  
OC99058\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 y los Coordinadores validarán 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 su 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:

N°	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PENALIDAD/ COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD - PROVEEDOR
1	Calidad y oportunidad en los reportes entregados IT-MS-01 al IT-MS-05	Se debe pactar cronograma y actividades de trabajo a ejecutar y reportes a entregar según el tiempo contratado y de acuerdo con los servicios contratados. Las condiciones de calidad de los reportes deben ser pactadas de mutuo acuerdo entre la Entidad Compradora y el Proveedor y de acuerdo con los servicios contratados.	Devoluciones máximas por cada reporte <= 2 devoluciones de un mismo reporte.  NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	3-4 devoluciones del mismo reporte: PLATA: 20 horas / 2 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. PLATA: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 5-7 devoluciones del mismo reporte: PLATA: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. PLATA: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Más de 7 devoluciones del mismo reporte: PLATA: 80 horas / 8 días ORO: 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. PLATA: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.	Durante la etapa de transición (3 primeros meses del contrato) el plazo máximo de entrega para informes mensuales serán los 10 primeros días calendario de cada mes. A partir del cuarto mes de operación y con el modelo, formato y estructura definida, el plazo de entrega debe ser de máximo 6 días hábiles, previa validación con la entidad al final el periodo de transición.  Para actas de reunión el proveedor genera actas de comité de cambios, acta de reunión de seguimiento mensual y las demás correspondientes a reuniones convocadas entre las partes y se establece como plazo máximo 2 días hábiles sin incluir el día de la reunión.  Para los informes requeridos fruto de alguna actividad, se acuerda la fecha de entrega en las reuniones de planificación teniendo en cuenta la cuantificación del esfuerzo.  La entidad realiza entrega modelo, formato y estructura para entrega del informe de gestión mensual.  Condiciones de calidad: - Ortografía - Redacción - Descripción y análisis de actividades realizadas. - Confiabilidad de la información

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

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PENALIDAD/ COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD - PROVEEDOR
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	NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	El perfil no se ajusta al definido: PLATA: 20 horas / 2 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. PLATA: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes.	Este ANS se aplicará cada vez que ingrese un recurso según los requerimientos del Documento de fichas técnicas.
5	Rotación máxima	El Proveedor debe garantizar que la rotación de los perfiles contratados asignados sea inferior a los niveles que establece este ANS	Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada dos (2) meses 1 rotación = 1 cambio del perfil contratado inicialmente asignado. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	2 rotaciones en dos (2) meses: PLATA: 50 horas / 6 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. PLATA: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.  3 o más rotaciones en dos (2) meses): PLATA: 1000 horas / 12 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. PLATA: Descuento del 30% del servicio en la factura del mes.	Este ANS aplica para la rotación de recursos que atienden el mismo servicio según la orden de compra N° 99058.  Para la medición de los dos meses se tiene en cuenta la fecha de inicio del contrato
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. El tiempo de atención incluye el tiempo que tarda el perfil contratado en desplazarse y estar disponible en el sitio en que la Entidad Compradora lo requiere o el tiempo que tarda el perfil contratado en estar disponible de forma virtual para atender los requerimientos de la Entidad Compradora.	Tiempo asignación de un nuevo perfil contratado. Zona 1: Cinco (5) días hábiles.  NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	Retraso 1 día hábil: PLATA: 20 horas / 2 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. PLATA: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Retraso 2 días hábiles: PLATA: 40 horas / 4 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. PLATA: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Retraso 3 o más días hábiles: BRONCE: 40 horas / 4 días PLATA: 80 horas / 8 días ORO: 160 horas / 16 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. PLATA: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.	Al finalizar el plazo de 5 días hábiles posterior a la fecha de retiro del recurso, inicia la aplicación del ANS.
7	Tiempo asignación de un perfil contratado	Tiempo que tarda el Proveedor en asignar un perfil contratado para atender a la Entidad Compradora. El tiempo de atención incluye el tiempo que tarda el perfil contratado en desplazarse y estar disponible en el sitio en que la Entidad Compradora lo requiere o el tiempo que tarda el perfil contratado en estar disponible de forma virtual para atender los requerimientos de la Entidad Compradora.	Tiempo asignación de un perfil contratado, de acuerdo con lo definido en las condiciones transversales, en la característica "tiempos de aprovisionamiento", Tabla 1: Tiempos de aprovisionamiento para personal. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	Retraso 1 día hábil: PLATA: 20 horas / 2 días del perfil contratado para la prestación del servicio. PLATA: Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. Retraso 2 días hábiles: PLATA: 40 horas del perfil contratado para la prestación del servicio. PLATA: Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. Retraso 3 o más días hábiles: PLATA: 80 horas / 8 días adicionales del perfil contratado para la prestación del servicio. PLATA: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.	Este ANS se mide al inicio del contrato y cuando se genere un aprovisionamiento con modificación a la orden de compra
9	Atención Canal Telefónico y/o línea celular (C)	Se refiere a la rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas	Número de llamadas atendidas antes de (Tiempo definido con Entidad) en el periodo / Número total de	PLATA: Nivel requerido 90% 85%<= C < 90%: Cuatro (4) 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.	Se acuerda con la entidad generar por el Proveedor estadísticas del canal durante las próximas dos semanas posteriores a la presente reunión, las cuales, serán analizadas con el fin de determinar el tiempo para la atención de las llamadas.

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

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PENALIDAD/ COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD - PROVEEDOR
		una vez ingresan al sistema	llamadas atendidas en el periodo. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	80%<= C < 85%: Cinco (5) 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 < 80%: Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.	
10	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.  TMDPAPC: Es el Tiempo Máximo Definido Para Atender Por Canal: Email: 5 minutos, Chat: 1 minuto, Web: 1 minuto. Canal de autogestión: Respuesta automática.	Numero de Requerimientos del Canal (C) atendidos antes de (TMDPAPC) / Número Total de requerimientos del Canal. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	PLATA: Nivel requerido 90% 85%<= C < 90%: Cuatro (4) 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.  80%<= C < 85%: Cinco (5) 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 < 80%: Seis (6) 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.	Se establece que se realiza medición del ANS a partir de la finalización de la etapa de transición del servicio, con el fin de que durante el periodo de estabilización del servicio se genere la curva de aprendizaje a los agentes que atienden el canal
12	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.  NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	PLATA: Nivel requerido 90% 85%<= C < 90%: Cuatro (4) 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.  80%<= C < 85%: Cinco (5) 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 < 80%, Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, Descuento del 20% del servicio en la factura del mes	Los tickets de la medición son los escalados y solucionados por primer nivel
13	Resolución de tickets Nivel 2 (C)	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 2 en el periodo (C)	Número de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2.  NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	PLATA: Nivel requerido 90% 85%<= C < 90%: Cuatro (4) 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.  80%<= C < 85%: Cinco (5) 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 < 80%, Seis (6) 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.	Los tickets de la medición son los escalados y solucionados por segundo nivel
14	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.	PLATA: Nivel requerido 80% 75%<= C < 80%: Cuatro (4) 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%: Cinco (5) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo	Atendiendo los procedimientos de la entidad PR-GST-01 y PR-GST-02 el cierre de un ticket es máximo 3 días hábiles posterior a la solución y envío de encuesta.

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

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PENALIDAD/ COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD - PROVEEDOR
			NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	adicional para la Entidad, o Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.  C < 70%: Seis (6) 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.	
15	Escalamiento de tickets (C)	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo. (C)	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo= Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	PLATA: Nivel requerido 90% 85%<= C < 90%: Cuatro (4) 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. 80%<= C < 85%: Cinco (5) 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 < 80%, Seis (6) 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.	Se acuerda con la entidad que la penalización se realizará para las mediciones realizadas posteriores a la finalización de la etapa de transición del servicio
16	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.  NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	PLATA: Nivel requerido 90% 85%<= C < 90%: Cinco (5) 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. 80%<= C < 85%: Seis (6) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 30% del servicio en la factura del mes. C < 80%: Siete (7) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin costo adicional para la Entidad, o Descuento del 35% del servicio en la factura del mes.	Se recibe de la entidad listado de los cargos de usuarios VIP, así mismo, el procedimiento para identificación y actualización de los nombres de los usuarios VIP.  Lo anterior soportado en que, los actos administrativos llegan a la mesa de servicio.
17	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. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	PLATA: Nivel requerido 90% 85%<= C < 90%: Cuatro (4) 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. 80%<= C < 85%: Cinco (5) 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 < 80%, Seis (6) 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.	La entidad indica que el nivel de aprobación mínimo exigido es alineado al indicador de la caracterización del proceso GESTIÓN DE SERVICIOS TIC, el nombre del indicador es:  Efectividad en la atención del centro de servicios (TEAM) = Total, de encuestas cuyo promedio de respuesta sea igual o superior a 4 / Sumatoria de la totalidad de las encuestas respondidas por ítems * 100
18	Calidad en la gestión de garantías (C).	Calidad en el escalamiento del proceso de gestión de garantías ante proveedores y/o fabricantes. (C).	Cantidad de garantías escaladas correctamente a proveedores y/o fabricantes / Total de garantías escaladas a proveedores y/o fabricantes en el periodo. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	PLATA: Nivel requerido 95% 90%<= C < 95%: Cuatro (4) 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. 85%<= C < 90%: Cinco (5) 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 < 85%: Seis (6) 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.	Se reciben por la entidad las características y condiciones de calidad contempladas para la medición de este ANS.  Se solicitará por el proveedor, el listado actualizado de proveedores de garantías y vigencias de las mismas, con el fin de generar directorio unificado para ser utilizado en el correcto escalamiento de las garantías.
19	ANS - Tiempo de reparación de	Equipos que presentan daño o falla técnica y/o han sido retirados de los puestos de trabajo o	Tiempo máximo de reparación: 40 horas hábiles.	PLATA: Nivel requerido 95% 90%<= C < 95%: Cuatro (4) días adicionales de servicio de Mesa de Servicios de TI sin	Las 40 horas aplican desde el retiro del equipo del puesto de trabajo y aplica parada de reloj en el momento que la gestión no corresponda a la mesa de servicios, por ejemplo, adquisición de repuestos

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

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PENALIDAD/ COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD - PROVEEDOR
	equipos tecnológicos. (C).	ubicación física, y deben ser reparados. (C).	NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	costo adicional para la Entidad, o Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 85%<= C < 90%: Cinco (5) 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 < 85%: Seis (6) 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.	
20	Tickets reabiertos (C).	Número de tickets reabiertos por solución incorrecta. (C).	Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes.  NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	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.	Se acuerda que, para tickets reabiertos por usuarios, el proveedor analiza si la reapertura obedece a una mala gestión de la solicitud inicial, en caso contrario no se consideraría una reapertura, cuya justificación será presentada en el comité de gestión mensual.  Cuando la apertura se deba a una mala gestión de la solicitud inicial, aplica el ANS.
21	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.	Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes.  NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	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.	La Entidad solicita que para este ANS se genere documentación diaria de los casos, solo se exonera de esta petición, aquellas solicitudes que se tenga una fecha pactada para su solución o continuación de la atención, estos casos quedan en estado suspendido.  La generación del caso no es documentación es recepción y atención de caso.  La documentación en la herramienta debe esta soportada por las respectivas evidencias.
22	Tiempo Máximo Mantenimiento Preventivo	Es el tiempo máximo con que cuenta el Proveedor para realizar el mantenimiento preventivo, de acuerdo con el ANS contratado.	Ver ficha de servicio IT-MS-12 Mantenimiento Preventivo de Equipos, característica requerida "Nivel de Servicio". Tiempo Máximo Duración Mantenimiento Preventivo: DOS (2) MESES. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	PLATA: Sobrepasar el tiempo máximo del mantenimiento preventivo: Hasta en un (1) día adicional: Dos (2) días 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: Cuatro (4) 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: Seis (6) 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.	El acuerdo marco de precios no establece a partir de qué momento inicia la medición de los dos meses para la ejecución de los mantenimientos contratados, razón por la cual, se acuerda que estos dos meses inician a partir de la realización del primer mantenimiento, en consecuencia se acuerda que en el mes de enero 2023 se debe presentar el cronograma de ejecución de mantenimiento de conformidad con el procedimiento interno establecido para tal fin, en donde se establecerá como plazo máximo el fin de las actividades el término de dos meses.



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

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PENALIDAD/ COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD - PROVEEDOR
23	Reintervenciones. ( R ).	Porcentaje máximo de reintervenciones (R) permitidas al proveedor después de realizar el mantenimiento preventivo.	Ver ficha de servicio IT-MS-12 Mantenimiento Preventivo de Equipos, característica requerida "Nivel de Servicio". Hasta un 4% del total de equipos. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	PLATA: Sobrepasar el porcentaje máximo permitido de reintervenciones (R) del mantenimiento preventivo: Entre 4% < R <= 6%: 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. Entre 6% < R <= 8%: Cuatro (4) 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 8%: Seis (6) 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.	Hasta un 4% del total de equipos
25	ANS - 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. Nivel requerido: 100%. Medición mensual. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	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.	Se acuerda exceptuar cuando la solución del incidente requiera repuestos, o atención de otros niveles de atención no incluidos en el contrato como son fabricante especializado ya que el ANS se traslada a este y el caso en la herramienta de gestión se mantiene en suspendido, en todo caso se debe contar con la evidencia de estos casos que impliquen parada de reloj
26	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. Nivel requerido: 100%. Medición mensual. NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	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.	Se acuerda exceptuar cuando la solución del incidente requiera repuestos, o atención de otros niveles de atención no incluidos en el contrato como son fabricante especializado ya que el ANS se traslada a este y el caso en la herramienta de gestión se mantiene en suspendido, en todo caso se debe contar con la evidencia de estos casos que impliquen parada de reloj

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

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PENALIDAD/ COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD - PROVEEDOR
27	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. Nivel requerido: 100%. Periodicidad: Mensual NOTA: LA ENTIDAD PODRÁ ESCOGER ENTRE DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL O COMPENSACIÓN EN TIEMPO DE SERVICIO ADICIONAL SIN COSTO PARA LA ENTIDAD.	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.	Durante la etapa de transición (3 primeros meses del contrato) el plazo máximo de entrega para informes mensuales sean los 10 primeros días calendario a partir del cuarto mes de operación y con el modelo, formato y estructura definida, el plazo de entrega se ajustaría a 6 días hábiles, previa validación con la entidad al final el periodo de transición.
32	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. NOTA: para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el Proveedor deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el proveedor de la aplicación de los ANS correspondientes.	Zona 1: Hasta cinco (5) días hábiles. A partir de la aprobación del repuesto por la supervisión del contrato	Un (1) día adicional a la fecha permitida: %: Cuatro (4) 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. Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Cinco (5) 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. Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Seis (6) 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.	Tiempo máximo para la entrega de un repuesto a partir de la aprobación por la supervisión del contrato
33	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. NOTA: para aquellos repuestos o elementos que por su disponibilidad en el mercado son de difícil consecución, el Proveedor deberá entregar carta del fabricante indicando el tiempo requerido para su entrega, con esto queda exento el proveedor de la	Zona 1: Hasta tres (3) días hábiles.	Un (1) día adicional a la fecha permitida: %: Cuatro (4) 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. Dos (2) días adicionales a la fecha permitida: Cinco (5) 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. Tres o más días adicionales a la fecha permitida: Seis (6) 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.	Tiempo máximo de entrega de un reemplazo de repuestos o recursos defectuosos por bolsa de repuestos a partir de la aprobación por la supervisión del contrato

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

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR / SERVICIOS AMP	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PENALIDAD/ COMPENSACIÓN	PACTADO ENTIDAD - PROVEEDOR
		aplicación de los ANS correspondientes			

Según lo definido en el AMP en el documento fichas técnicas (pág. 3) se establece periodo de estabilización del servicio, el cual indica:

*Durante los tres (3) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor y la Entidad Compradora pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios de Mesa solicitados en la Orden de Compra cumplen con la demanda de la Entidad Estatal.*

Posterior a este periodo el proveedor realiza entrega de informe sustentado los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique (i) cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación y (ii) qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores.

La Entidad Compradora puede modificar la Orden de Compra para hacer los ajustes descritos por el Proveedor.

Si la Entidad Compradora no puede hacer los ajustes descritos por el Proveedor, los nuevos umbrales serán los definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.

Si la Entidad Compradora no hace los ajustes recomendados por el Proveedor, y no acepta los umbrales definidos según el reporte del periodo de estabilización, no podrá aplicar el ANS para los indicadores afectados.

El periodo de estabilización puede repetirse para las adiciones de nuevos servicios a la Orden de Compra. Este periodo de estabilización solamente aplica a estos nuevos servicios.

Por lo anterior bien sea los recursos especificados al inicio del contrato o los umbrales definidos pueden ser modificados posterior al periodo de estabilización definido

#### **c. Encuestas de Calidad**

Las encuestas de calidad se generarán al dar solución al caso, el sistema automáticamente notifica al usuario de este cambio de estado a través de un correo donde se encuentra el link de la encuesta de calidad, las encuestas que se tabulan son aquellas que el usuario contesta.

Las acciones para ejecutar en torno a los resultados son definidas y acordadas en conjunto con la supervisión del contrato establecida por parte de la entidad.

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

Ver documento **Caracterización-de-Gestión-de-Servicios-TIC-V6** en la ruta:  
\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\MINISTERIO DE AGRICULTURA  
OC99058\Gestión de Calidad

#### 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	Gerente de Proyecto	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_- _aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 22
2	Coordinador de Mesa de Servicios de TI Jornada Ordinaria	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_- _aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 25
5	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Jornada Ordinaria	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_- _aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 18
1	Agente de Mesa de Servicios Nivel 1 Servicio 7 x 24	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_- _aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 18
1	Agente Gestor en Administración de Contratos y Garantías Jornada Ordinaria	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_- _aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 27
1	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Especializado en Redes Jornada Ordinaria	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_- _aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 19
1	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Especializado en Seguridad Jornada Ordinaria	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_- _aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 19
2	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Especializado en Administrador en Servidores y Aplicaciones Jornada Ordinaria	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_- _aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 19
3	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Especializado en Administrador en Servidores y Aplicaciones Servicio 7 x 24	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_- _aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 19

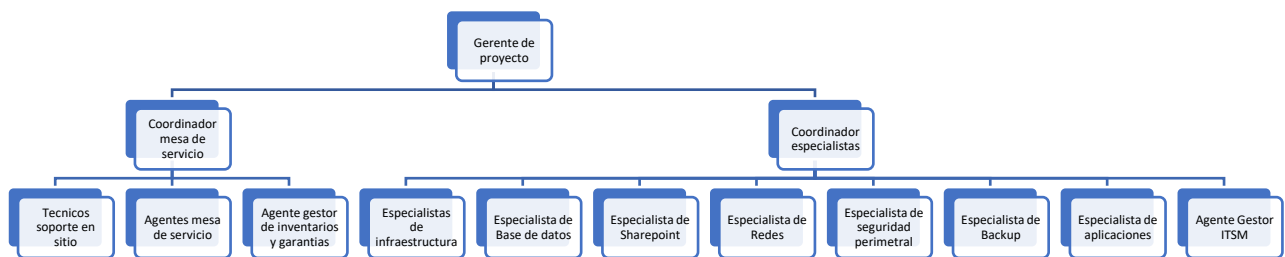
Código: GO-P01-F01		Versión: 1	Clasificación de datos: PB
Fecha elaboración: 15-01-2013	PLAN DE TRABAJO	Fecha última actualización: 4-04-2023	

Cantidad	Rol	Dedicación	Perfil
1	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Especializado en Bases de Datos Servicio 7 x 24	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_-_aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 19
1	Agente de Mesa de Servicios Nivel 2 Especializado en Backup Jornada Ordinaria	100%	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_-_aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 19
1	Agente Gestor Administrador de Gestión ITSM - Por Horas-Plata	Horas a demanda	Ver anexo 47._anexo_1_pliego_-_aspectos_tecnicos_msti_adenda_2_0 Pág. 27

Desde el Acuerdo Marco de Precios (AMP) se establecieron las condiciones del periodo de estabilización en el cual Selcomp Ingeniería SAS entrega reporte sustentando los indicadores que son alcanzados y los que no se pueden garantizar con la estructura actual, así como también incluye los cambios en la operación que deben ocurrir, a partir de esta información la entidad puede realizar ajuste a la orden de compra y por lo tanto modificar tanto la cantidad de recursos como los roles establecidos.

#### 4.2 Organigrama del Proyecto

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



Todo el personal antes de iniciar actividades para la entidad debe ser presentado por el proveedor del servicio y aprobado por la supervisión del contrato, en caso de presentarse novedades, estas deben ser solventadas adecuadamente y reportadas.

#### 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

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

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:

Los cambios de personal se pueden dar por las siguientes situaciones

- Retiro por solicitud del cliente o por solicitud del gerente de proyecto
- Renuncia al rol por cualquier tipo de situación.

Para los casos de retiro por solicitud del cliente se requiere recibir solicitud por correo electrónico desde la supervisión del contrato donde se aclaran los motivos por los cuales se solicita el cambio/retiro del recurso, en este caso se notifica al área de Gestión Humana y a la Dirección de Operaciones de Selcomp Ingeniería, donde se define la fecha final de retiro, así mismo y en caso necesario se realiza la requisición del personal por el sistema de gestión. Se solicita que antes de retirarse el recurso entregue documento donde se informe las acciones realizadas durante su actividad laboral, casos y actividades pendientes de ejecución, así como relacione los manuales de las plataformas que atiende.

Para los casos de renuncia al rol, se acuerda con el funcionario la fecha final de actividad, se informa por correo electrónico al cliente, así mismo y en caso necesario se realiza la requisición del personal por el sistema de gestión. Se solicita que antes de retirarse el recurso entregue documento donde se informe las acciones realizadas durante su actividad laboral, casos y actividades pendientes de ejecución, así como relacione los manuales de las plataformas que atiende.

Cuando ingresa un nuevo recurso ya sea para ocupar vacante o por nuevo cargo, se realiza presentación vía correo electrónico a supervisor de contrato con los siguientes documentos:

- Hoja de vida
- Documento de identidad
- Certificados de estudio
- Certificados laborales
- Tarjeta profesional (si aplica)
- Otros documentos solicitados

Cuando se recibe aprobación por el cliente, se realiza gestión a fin de realizar proceso de contratación incluyendo en caso necesario los compromisos a que allá lugar con el candidato seleccionado.

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.

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

El documento contendrá la siguiente información:

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

Ver ficha **INTERESADOS** de anexo:

\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\MINISTERIO DE AGRICULTURA  
OC99058\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”.

Ver ficha **MATRIZ DE RIESGOS** de anexo:

\\172.20.100.127\Operaciones\Proyectos\MINISTERIO DE AGRICULTURA  
OC99058\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:

A continuación las diferentes adquisiciones requeridas para el desarrollo de la orden de compra.

### 7.1 Planeación de las Adquisiciones

#### a. Equipos o elementos de stock

Según lo indicado en el documento FICHAS TÉCNICAS - ANS ACUERDO MARCO DE PRECIOS DE MESA DE SERVICIOS se dispondrá de equipos de respaldo o Backup para asignar en el momento que un equipo se dañe o tenga mantenimiento correctivo o mientras se realiza el pedido del repuesto averiado o que requiera, los equipos deben ser de características técnicas iguales o superiores a los existentes en la Entidad. Los equipos de recambio o stock serán el equivalente al 2% de la línea base para equipos de cómputo tipo escritorio y portátiles instalados en el Ministerio.

Para el cumplimiento del requerimiento contractual, se tiene en cuenta la descripción e identificación de los equipos registrados en la CMDB entregada por la entidad durante el proceso de contratación, donde se identifica el total de equipos activos:

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

Tipo de equipo	Total Entidad	Total Stock (2%)
Portátil	154	4
Escritorio	574	12
<b>TOTAL</b>	<b>728</b>	<b>16</b>

Se concluyó que para cubrir el requerimiento contractual se requieren cuatro (4) portátiles y doce (12) equipos de escritorio con la siguiente configuración:

Tipo de equipo	Procesador	RAM	Disco Duro	Total x tipo de equipo
Portátil	Intel Core 7	16 Gb	1 TB	1
	Intel Core 7	8 Gb	500 Gb	3
Escritorio	Intel Core 7	32 Gb	1 TB	1
	Intel Core 7	8 Gb	1 TB	4
	Intel Core 7	8 Gb	500 Gb	4
	Intel Core 7	8 Gb	500 Gb	3

#### b. Equipos o elementos requeridos para la operación

Según el alcance del contrato, así como las actividades a desarrollar para cada integrante del equipo de trabajo se requiere de equipo de cómputo con sistema operativo, dependiendo las responsabilidades o necesidades del rol se define si PC o portátil, se aclara que en el acuerdo marco de precios no se definen especificaciones técnicas de los equipos de cómputo requeridos para el personal, por lo tanto las características son establecidas por el proveedor de servicio.

Se relacionan los equipos, elementos y/o herramienta requerida para la prestación del servicio, incluyendo especificaciones técnicas consideradas para un óptimo desempeño:

- Doce (12) portátiles Core i7, con RAM de 8 Gb y disco duro de estado sólido de 500 GB para el equipo de trabajo
- Siete (7) equipos de escritorio Core i7, con RAM de 8 Gb y disco duro de estado sólido de 500 GB para el equipo de trabajo
- Cuatro juegos de herramienta de mano para técnicos de soporte
- Cuatro multímetros
- 19 sillas ergonómicas
- Tv monitor

Así mismo en la planeación del mantenimiento preventivo se definen los insumos y elementos necesarios y estos serán solicitados por el sistema de gestión al área de Aprovisionamiento.



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

Por parte del Gerente de Proyecto se identifican las necesidades de equipos, herramientas e infraestructura para el desarrollo de las actividades, posterior se listan las cantidades y se definen las características de los equipos, se valida la solicitud con personal de almacén a fin de validar disponibilidad y se realiza la requisición por medio del sistema de gestión Novasoft, informando las cantidades y especificaciones de los elementos requeridos para el equipo de trabajo,

Para los equipos de stock y a partir del listado de inventario de TI entregado por la supervisión de contrato se realiza análisis y definición de las máquinas y características mínimas, posterior se realiza validación con almacén a fin de identificar disponibilidad y así realizar solicitud por medio del sistema de gestión Novasoft, informando las cantidades y especificaciones de los elementos requeridos para stock.

Posterior a la solicitud por el sistema de información Novasoft y antes del arribo de los elementos a las instalaciones del cliente, en apoyo del área de aprovisionamiento se realiza levantamiento de información de placas de inventario, marca modelo y serial, según aplique, esta relación es informada a la supervisión del contrato con el fin de solicitar el permiso de ingreso.

## 7.3 Control, custodia y devolución del inventario

Una vez se reciben los equipos y demás elementos se realiza la asignación y entrega a cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, quienes tendrán la custodia de éstos, se genera formato de entrega de equipos, donde se recibe los elementos relacionados en donde se establece que es responsable del cuidado y uso apropiado en el desarrollo de sus actividades por lo tanto en caso de pérdida o robo acepta que sea descontado por nómina o de la liquidación de prestaciones en caso de retiro el valor de la reposición del elemento. Para los equipos de stock se realiza presentación y generación de acta con la supervisión de contrato

Durante el tiempo de vigencia del contrato las diferentes novedades de los elementos son reportadas al gerente de proyecto a fin de realizar las acciones correspondientes como diligenciamiento de formato control de devolutivos, trámites de cambios por daño, gestión de autorización de nuevos ingresos, etc.

Posterior a la finalización del contrato para la devolución y como parte del paz y salvo de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, se revisa y relaciona por el gerente de proyecto estos activos al ya estar relacionados y validados, se comparte con la supervisión del contrato con el fin de solicitar permiso de retiro, al recibir esta notificación, se realiza solicitud de transporte por medio del sistema de gestión Aranda de Selcomp Ingeniería. al almacén de Selcomp donde se realiza la entrega correspondiente paralelamente por el gerente de proyecto diligencia el formato Control de devolutivos con la relación de todos los activos asignados al proyecto y se

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

realiza entrega de este formato al área de aprovisionamiento en el momento de la entrega de los elementos.

Para los equipos de stock los cuales están durante el contrato a guarda del gestor de inventarios y garantías, este último realiza relación y presentación a gerente de proyecto con el fin de tramitar retiro ante la supervisión como solicitud de transporte al almacén de Selcomp donde se realiza la entrega correspondiente.

### Control de Contenido

#	Descripción	Elaboró	Fecha
01	Plan de trabajo contrato N° 20220658 entre el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y Selcomp Ingeniería SAS	Joe Freddy Garcia Garcia	01-05-2023

### 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