

Bogotá, 4 de diciembre de 2020

Ingeniero

JOHN RICARDO CALDERÓN

jrcalderon@sena.edu.co

Supervisor Contrato OC48148 de 2020

ASUNTO: Facturación 50% Contrato OC48148 de 2020 (primer pago)

Estimado Ingeniero John Ricardo,

En atención al proyecto de **(Soporte primer Nivel, Soporte Especializado en MS SharePoint, MS Project y PowerBI e Implementación Portal APE – SENA)** del Contrato **OC48148 de 2020**, y dando cumplimiento a las obligaciones contractuales, me permito formalizar y radicar la documentación que soportan el pago del 50%, correspondiente al \$418.152.000.

La documentación que soporta, la gestión realizada se relaciona a continuación:

1. Acta de inicio de los Servicios Complementarios De Microsoft SENA- IG (Soporte Especializado en MS SharePoint y MS Project e Implementación Portal APE – SENA) del Contrato OC48148 de 2020.
2. Presentación de los equipos que atenderán los servicios de Soporte e Implementación. (UT Soft IG 3 Services - SENA Presentación del Equipo).
3. SOW Soporte primer Nivel, Soporte Especializado en MS SharePoint, MS Project y PowerBI SENA-IG.
4. SOW Implementación Portal Ape - ServiciosComplementariosMicrosoft SENA-IG.
5. Informe de gestión de soporte de Noviembre de 2020.

Agradecemos su colaboración y aprobación para proceder con la radicación de la factura.

Atentamente,



Johana Maritza Vargas Castillo
Gerente de Operaciones y Proyectos

jvargas@intergrupo.com

Móvil: (+57) 3125194690

Bogotá, Colombia

John Ricardo Calderon Quiroga

De: Johana Maritza Vargas Castillo <Jvargas@intergrupo.com>
Enviado el: jueves, 17 de diciembre de 2020 11:02 a. m.
Para: John Ricardo Calderon Quiroga
Asunto: FW: Sena - Facturación OC48148-2020 - Primer 50%
Datos adjuntos: Sena - OC 48148 - Factura 1.zip; fv090069365502120900007144.pdf; ad090069365502120900007144.xml

Importancia: Alta

Buenos días Ing. John Ricardo,

Adjunto le comparto la información con lo radicado para el pago del primer 50%,

Feliz Día !!!

Johana Maritza Vargas Castillo
Gerente de Operaciones y Proyectos

jvargas@intergrupo.com
Móvil: (+57) 3125194690
Bogotá, Colombia



From: Liliana Benavidez
Sent: Wednesday, December 16, 2020 6:55 AM
To: servicioalciudadano@sena.edu.co
Cc: Johana Maritza Vargas Castillo <Jvargas@intergrupo.com>; Yesica Lorena Fernández Monsalve <Yfernandez@intergrupo.com>; Ana María Agudelo Herrera <Aagudelo@intergrupo.com>
Subject: FW: Sena - Facturación OC48148-2020 - Primer 50%
Importance: High

Muy Buenos dias,

En atención al proyecto de (Soporte primer Nivel, Soporte Especializado en MS SharePoint, MS Project y PowerBI e Implementación Portal APE – SENA) del Contrato OC48148 de 2020, y dando cumplimiento a las obligaciones contractuales, me permito formalizar y radicar la factura Electronica No. 900007144 a nombre de IG Services S.A.S y la documentación que soportan el pago del 50%, correspondiente al \$418.152.000.

La documentación que soporta, la gestión realizada se relaciona a continuación y se remite en el paquete Sena – Factura 1:

0. UT Soft IG 3 Services - SENA Primera Facturación -04122020
1. Acta de inicio de los Servicios Complementarios De Microsoft SENA- IG (Soporte Especializado en MS SharePoint y MS Project e Implementación Portal APE – SENA) del Contrato OC48148 de 2020. (GIC-F-037__Acta_Inicio_de_Proyectos-IG)
2. Presentación de los equipos que atenderán los servicios de Soporte e Implementación. (UT Soft IG 3 Services - SENA Presentación del Equipo).

3. SOW Soporte primer Nivel, Soporte Especializado en MS SharePoint, MS Project y PowerBI SENA-IG.
4. SOW Implementación Portal Ape - ServiciosComplementariosMicrosoft SENA-IG.
5. Informe de gestión de soporte de Noviembre de 2020.

Por favor nos confirman el recibido de esta información

Muchas gracias por la atención

Cordialmente,

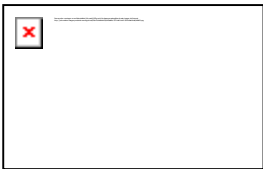
Liliana Benavidez

Auxiliar Administrativa

lbenavidez@intergrupo.com

Móvil: (+57) 319 693 03 72

Santiago de Cali, Colombia



El contenido de este documento y/o sus anexos es de carácter confidencial y para uso exclusivo de la persona natural o jurídica, a la que se encuentra dirigido. Si usted no es su destinatario intencional, por favor, reenvíenoslo de inmediato y elimine el documento y sus anexos. Cualquier retención, copia, reproducción, difusión, distribución y, en general, cualquier uso indebido, es prohibido y penalizado por la Ley. INTERGRUPO manifiesta que los anexos han sido revisados y estima que se encuentran sin virus. Pero, quien los reciba, se hace responsable de las pérdidas o daños que su uso pueda causar.

The contents of this document and/or its attachments are confidential and for the exclusive use of the individual or organization to which they are addressed. If you are not the intended recipient, please return it to us immediately and delete the document and its attachments. Any retention, copying, reproduction, dissemination, distribution, and in general any misuse of this information is prohibited and punishable by law. INTERGRUPO has taken reasonable precautions to make the contents of this email and all attachments virus free; nevertheless, as a recipient of this message you are responsible for the losses or damages the use of these materials may cause.



CR 49 No. 61 SUR 68
TELEFONO: 4440391
SABANETA Colombia

CUFE: 5dae188fe35ffda3b57975df0447da2f9192c3345a13f4b4cc2688bb1bc9096d83849d554abb5febbe973e2cfc230b67

SERVICION NACIONAL DE APRENDIZAJE
CL 51 57 70
BOGOTÁ-Colombia
TEL: 5461500
DIR. ENTREGA: CL 51 57 70

FECHA FACTURA	FECHA VENCIMIENTO
15.12.2020	14.01.2021

**FACTURA ELECTRONICA DE VENTA
900007144**

ICA BOGOTÁ TARIFA 9,66 X MIL GRANDES CONTRIBUYENTES
ICA BOGOTÁ D.C RES DDI-032117 25/10/2019 ICA
BARRANQUILLA TARIFA 10 X MIL ICA MEDELLIN TARIFA 2 X MIL,
ICA SABANETA TARIFA 8 X MIL

FORMA DE PAGO	MEDIO DE PAGO	CLIENTE - NIT	VENDEDOR	USUARIO/PEDIDO	MONEDA
Credito Vencimiento en 30 Días	Crédito	899999034-1	005-Nicolas Capasso	YFERNANDEZ/20002292	COP

ITEM	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	UND.MED	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	% IVA	%RETFUE	%RETICA	VALOR TOTAL
1	1000	SOP-MTO-APE. Soporte primer Nivel. Soporte Especializado en MS SharePoint, MS Project y PowerBI e Implementación Portal APE – (SENA) del Contrato OC48148 de 2020 contacto: JOHN RICARDO CALDERON QUIROGA.	EA	1,00	418.152.000	19	3.50	0.00	418.152.000

Total Lineas: 1

Observaciones: Contacto: JHON RICARDO CALDERON QUIROGA

**SEGÚN RESOLUCIÓN 139 DE 2012 NUESTRA
ACTIVIDAD ECONÓMICA ES 6201**

Esta Factura de Venta se asimila para todos los efectos a un título valor según Ley 1231 de julio 17 de 2008. Excusando el protesto El cliente acepta que la persona que firma la presente factura de venta tiene autorización para ello y por lo tanto en este acto es su representante, por lo cual el cliente se hace responsable de su pago. Si dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de entrega de esta factura no recibimos reclamación por escrito sobre el contenido de la misma, se entenderá irrevocablemente aceptada. Esta factura causará intereses de mora desde la fecha de su vencimiento a la tasa máxima de interés certificada por la Superintendencia Financiera.
RESOLUCION HABILITACION DIAN FACTURACION ELECTRONICA
N 18763002316052 De2019/12/03 VIGENCIA 24 MESES
DESDE 900003000 HASTA 900010000

SUBTOTAL	418.152.000
DESCUENTO	0
IVA	79.448.880
RTE FTE	14.635.320
RTE ICA	0
RTE IVA	0
TOTAL	482.965.560

YESICA FERNANDEZ
ELABORADO

ACEPTADO

RECIBIDO

Nombre: YESICA FERNANDEZ
C.C: 1128477582

Nombre:
C.C:

Nombre:
C.C:

**RETENCION EN LA FUENTE 3,5%
ESTABLECIDA EN EL DECRETO 2499
DE DICIEMBRE 6 DE 2012
BANCOLOMBIA CUENTA CORRIENTE
245-191036-05.**

ACUERDO DE CONSTITUCIÓN DE UNIÓN TEMPORAL ENTRE IG SERVICES S.A.S Y SOFTWARE ONE S.A.S

Entre los suscritos a saber: 1.) Carolina Restrepo Rico mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 32.106.861 obrando en nombre y representación de IG Services S.A.S en su condición de Representante Legal Suplente de la misma; 2.) Jose Luis Rodríguez Castellanos, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 80.932.801 y Sebastian Correa Ramirez con cédula de ciudadanía número 1.017.142.121 obrando en nombre y representación de SoftwareOne S.A.S en su condición de representante legal de la misma; se ha celebrado el presente **ACUERDO DE CONSTITUCIÓN DE UNIÓN TEMPORAL** (el "Acuerdo"), previas las siguientes

CONSIDERACIONES

1.-Que Colombia Compra Eficiente (en adelante, el Contratante") abrió el Instrumento de Agregación de Demanda del Proceso CCE-116-IAD-2020 " (en adelante, la "Oferta Pública"), cuyo objeto constituye (el "Contrato").

2- Que las Partes declaran que su decisión de participar en la Oferta Pública y en el evento de resultar adjudicada su oferta suscribir el Contrato, corresponde a un análisis profesional, independiente y diligente de los términos y condiciones de las Reglas, sus anexos, y del Contrato, la cual se basa en una evaluación completa de los documentos e informaciones que han considerado apropiados y suficientes para estos efectos, y no en orden, recomendación, consejo, estudio o proyección alguna hecha por otra de las Partes.

3.-Que las Partes han decidido participar de manera conjunta en la Oferta Pública, presentando para tal efecto una propuesta (en adelante, la "Propuesta") bajo la modalidad de Unión Temporal que consagra el pliego de condiciones.

4.-Las Partes han decidido celebrar este Acuerdo, aceptando mediante la suscripción del mismo, los términos y condiciones que se pactan en sus cláusulas.

5.-Que de resultar adjudicada la Propuesta en la Oferta Pública, la Unión Temporal que se constituye mediante el Acuerdo ejecutará el Contrato exclusivamente en los términos y condiciones establecidos en el Pliego y sus anexos y en lo previsto por el Acuerdo. En este orden de ideas, las Partes aceptan sin condicionamiento alguno la existencia de una obligación solidaria en relación con la presentación de la propuesta, la suscripción y legalización del Contrato, así como de su cumplimiento, y liquidación.

6.-Que, en desarrollo de lo anterior, las Partes desean fijar, definir y establecer entre ellas sus derechos, obligaciones y responsabilidades derivados de la Propuesta y del Contrato en el evento en que la Propuesta resulte adjudicada en la Oferta Pública.

En consecuencia, las Partes

ACUERDAN

CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO: El objeto de este Acuerdo constituye la constitución de una Unión Temporal con el propósito de presentar manifestación y propuesta al Instrumento de Agregación de Demanda del Proceso CCE-116-IAD-2020, así como la fijación de los términos y condiciones de los derechos, obligaciones y responsabilidades que regularán el desarrollo del Contrato entre las Partes, en el evento de resultar adjudicada la Propuesta que presente la Unión Temporal.

CLÁUSULA SEGUNDA. - NOMBRE DE LA UNIÓN TEMPORAL: Esta Unión Temporal se denominará UNIÓN TEMPORAL: UT SOFT IG.3

CLÁUSULA TERCERA. - DURACIÓN DE LA UNIÓN TEMPORAL: La Unión Temporal que por medio de este documento se constituye tendrá una duración que se iniciará a partir de la fecha de suscripción del Acuerdo y finalizará:

- i) Si la Propuesta resulta adjudicada, en la fecha en que quede en firme el acta de liquidación del Contrato y dos años más.
- ii) Si la Propuesta no resulta adjudicada, en la fecha en que quede en firme el acto de adjudicación de la Oferta Pública.

PARÁGRAFO. - La Unión Temporal podrá extender su vigencia mediante decisión escrita de la totalidad de sus integrantes en el evento en que los mismos estimen necesario impugnar o demandar la legalidad de cualquier acto administrativo o actuación derivada de la Oferta Pública o del Contrato.

CLÁUSULA CUARTA.- TÉRMINOS, EXTENSIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN: Sin perjuicio de la responsabilidad solidaria de todas y cada una de las partes que conforman el Acuerdo, con arreglo a lo previsto por las Reglas del pliego de condiciones, se acuerdan los siguientes términos y extensión de la participación en la Propuesta y en la ejecución del Contrato si la Propuesta resultare adjudicada, los cuales no podrán modificarse sin el asentimiento previo y escrito de los dos integrantes:

INTEGRANTE	TÉRMINOS Y EXTENSIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES
IG Services S.A.S.	▪ 5%
Software One Colombia S.A.S.	• 95%

PARÁGRAFO.- Una vez entregada la propuesta definitiva, los términos y extensión de las responsabilidades no podrán ser modificados sin la anuencia previa y expresa de los dos integrantes de la UT.

Las actividades a realizar para:

Para Softwareone :

- ✓ SoftwareOne asumirá la representación legal de la UT.
- ✓ Softwareone se hará cargo de todo lo relacionado con el licenciamiento, asumiendo ganancias, inversiones y riesgos relacionados a la operación de la capacidad.
- ✓ SoftwareOne asumirá los trámites administrativos de la UT.

Para IG Services:

- ✓ IG Services se hará cargo de todo lo relacionado con los servicios solicitados a través del acuerdo Marco, asumiendo ganancias, inversiones y riesgos relacionados a la operación de la capacidad.
- ✓ IG Services asumirá la gerencia de la UT
- ✓ IG Services será la administradora de la TVEC y recibirá las notificaciones de la misma, nombrando a un responsable.

CLÁUSULA QUINTA.- RESPONSABILIDAD EXTERNA: Como consecuencia de la participación conjunta en la elaboración y presentación de la Propuesta y de la eventual celebración, ejecución, terminación y liquidación también conjunta del Contrato, las Partes de la Unión Temporal adquieren el compromiso de responder en forma solidaria por el cumplimiento total de la propuesta y del objeto contratado en los términos del pliego de condiciones.

CLÁUSULA SÉXTA.- REPRESENTACIÓN LEGAL: Las partes convienen en designar como Representante Legal Principal de la Unión Temporal al señor Jose Luis Rodríguez Castellanos, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía Con c.c. 80.932.801 en la ciudad de Bogotá, para actuar en nombre y representación legal de la Unión Temporal, y como Representante Legal Suplente Carolina Restrepo Rico mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 32.106.861 de Medellín con domicilio en la ciudad de Medellín y como segundo suplente, el señor Sebastian Correa Ramirez con cédula de ciudadanía número 1.017.142.121; quienes ejercerán de manera general la representación legal judicial y extrajudicial de la Unión Temporal frente a cualquier tercero, contando con facultades suficientes para concurrir a la realización de todas y cada una de las gestiones, trámites y actuaciones de cualquier índole necesarios para la presentación de la Propuesta y el perfeccionamiento, ejecución, terminación y liquidación del Contrato en el evento en que el mismo sea adjudicado.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL: El Representante Legal de la Unión Temporal deberá informar a todas las Partes sobre cualquier orden, notificación, citación o requerimiento que reciba de cualquier

autoridad judicial o administrativa o de terceros, relacionada con el Acuerdo, la Oferta Pública o el Contrato. Dicho representante deberá cumplir con esta obligación con el fin de que las Partes determinen las decisiones pertinentes, en la medida en que el asunto relacionado con la orden, notificación, citación o requerimiento respectivo afecte a las Partes.

CLÁUSULA OCTAVA.- EXCLUSIVIDAD: Las Partes se comprometen a mantener mutua exclusividad en todo lo relacionado con la presentación de la Propuesta al proceso de contratación en cuestión, lo que implica que ninguna Parte podrá celebrar acuerdos similares a éste con persona natural o jurídica, nacional o extranjera alguna, que tengan por objeto presentar propuestas a la Oferta Pública en cuestión.

CLÁUSULA NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD: En caso de revelarse información confidencial las partes suscribirán el respectivo acuerdo para el intercambio de información confidencial.

CLÁUSULA DÉCIMA.- EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL: No se entenderá que aquellas personas que una Parte tenga a su cargo prestan servicio personal alguno a otra Parte, y viceversa. Por lo anterior, no podrá deducirse por ningún motivo relación laboral entre los dependientes de una de las Partes de este Acuerdo y sus contrapartes. En consecuencia, cada una de las Partes tendrá respecto de sus dependientes el cargo exclusivo de pagar los salarios, prestaciones sociales, seguridad social y demás obligaciones de índole laboral aplicables, quedando las demás Partes exentas - en todo momento presente y futuro - de deber cualquier obligación laboral a los dependientes de sus contrapartes por concepto del presente Acuerdo. Tratándose de este aspecto laboral, no hay solidaridad entre las Partes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- INDEMNIDAD: A la terminación del presente Acuerdo, ninguna de las Partes podrá exigir indemnización o reconocimiento alguno argumentando good - will o crédito comercial creado como valor.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- COSTOS: La totalidad de los costos que se generen por la elaboración y presentación de la Propuesta, así como los que se ocasionen en la ejecución del Contrato, incluyendo pero sin limitarse a los costos incurridos en el pago de los impuestos y publicaciones necesarias para la legalización del Contrato y en la obtención de las garantías precontractuales y contractuales serán asumidos por las partes de acuerdo a su porcentaje de participación.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- RESPONSABILIDAD TRIBUTARIA: Cada Parte asumirá las obligaciones fiscales que le sean aplicables de acuerdo con las disposiciones fiscales que se encuentren vigentes durante la ejecución del Acuerdo.

Para tal propósito cada uno de los miembros facturará directamente a la entidad compradora los servicios por los cuales es responsable en la Unión Temporal, de acuerdo con lo que se establece en la cláusula cuarta de este acuerdo.

- Los recaudos de la facturación por las actividades descritas en la cláusula cuarta correspondientes a Softwareone, se realizarán en la cuenta corriente de Citibank Colombia S.A Bank, numero 0079472018.

- Los recaudos de la facturación por las actividades descritas en la cláusula cuarta correspondientes a IG Services S.A.S., se realizarán en la cuenta corriente de Bancolombia, número 24519103605

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- MULTAS Y SANCIONES:

SoftwareONE Colombia S.A.S deberá asumir de manera integral todas aquellas multas que se las entidades compradoras declaren en razón del incumplimiento relacionado con la reventa de licenciamiento.

IG Services S.A.S se deberá asumir de manera integral todas aquellas multas que se las entidades compradoras declaren en razón del incumplimiento relacionado con la prestación de servicios de tecnología."

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- CESIÓN: Ninguna de las Partes podrá ceder total o parcialmente el presente Acuerdo, salvo que exista la previa y expresa aprobación de todas las Partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- MODIFICACIÓN: Toda modificación, aclaración o adición a este Acuerdo deberá constar por escrito y deberá estar debidamente aceptada y firmada por todas las Partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA .- RELACIÓN ENTRE LAS PARTES: Las Partes declaran que su intención de constituir esta Unión Temporal se refiere únicamente a la ejecución del objeto descrito en la cláusula primera del Acuerdo, y que por lo tanto, del mismo no surge ni se constituye persona jurídica, sociedad civil o comercial distinta de las Partes individualmente consideradas, como tampoco asociación o sociedad de hecho alguna. También declaran que el presente Acuerdo no se enmarca dentro de los lineamientos de la agencia comercial y por lo tanto no genera ninguno de los efectos inherentes a dicho tipo de relación contractual.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las Partes acuerdan que las controversias o discrepancias que se susciten entre las mismas con ocasión a la celebración, ejecución o liquidación del Acuerdo, serán dirimidas por un tercero independiente o un amable conciliador de la cámara de Comercio y de persistir la controversia y como último recurso por los Jueces de la República de Colombia.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- ACUERDO TOTAL: El presente Acuerdo, aceptado mediante la firma de las Partes, constituye un acuerdo total entre las Partes. Por ende, no existen entre las Partes, en relación con la elaboración y presentación de la Propuesta, con la participación en la Oferta Pública y con la ejecución del Contrato - de ser adjudicada a la Unión Temporal - acuerdos, declaraciones o compromisos distintos a aquello contenido en este instrumento.

CLÁUSULA VIGESIMA.- TOTAL ENTENDIMIENTO: Se entiende que las partes conocen, comprenden y aceptan todas y cada una de las cláusulas y sus apartes, contenidas en el Acuerdo. También se entiende que el eventual vicio declarado por autoridad competente de alguna o algunas de ellas, no afecta sino a aquellas declaradas como viciadas. Así mismo, se entiende que los títulos de cada cláusula son meramente indicativos y no afectan la interpretación de su contenido. En general, se da por comprendido a cabalidad el Acuerdo.

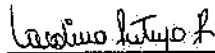
CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- LEY APLICABLE: El presente Acuerdo se regirá y será interpretado de conformidad con la ley colombiana.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - NOTIFICACIONES: Toda notificación, comunicación o información que deba suministrarse a las Partes, deberá enviarse mediante fax, correo certificado o entrega personal al representante designado por éstas, a las siguientes direcciones:

Correspondencia física: Av carrera 45 # 97-50 oficina 901
Email:ncapasso@intergrupo.com
Personas de contacto:
Nicolas Capasso Velez
Mail: ncapasso@intergrupo.com
Cél 3012326862

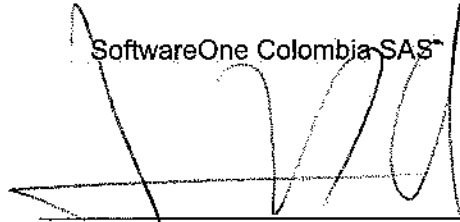
En constancia de lo anterior, se suscribe en la ciudad de Bogota., en dos (2) ejemplares del mismo tenor y valor, a los dieciocho (18) días del mes de febrero del dos mil veinte (2.020).

IG Services S.A.S.



Carolina Restrepo Rico
Representante legal (S)
Nit: 900693655-1

SoftwareOne Colombia SAS



Jose Luis Rodriguez Castellanos
Representante Legal
Nit: 900478383-2

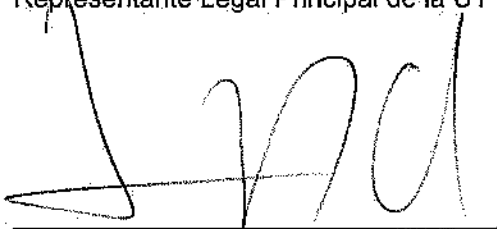
SoftwareOne Colombia SAS



Sebastian Correa Ramirez
Representante legal
Nit: 900478383-2

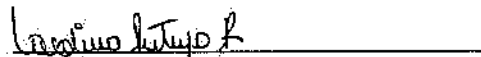
ACEPTACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA UNIÓN TEMPORAL:

Representante Legal Principal de la UT SOFT IG 3



Jose Luis Rodriguez Castellanos
Con c.c. 80.932.801

Representante Legal Suplente UT SOFT IG 3



Carolina Restrepo
Con c.c. 32.106.861

Representante Legal segundo suplente UT SOFT IG 3



Sebastian Correa Ramirez
C.C. No. 1.017.142.121

ANEXO

Señores
IG Services S.A.S
Sabaneta, Antioquia

Certifico que IG Services S.A.S. identificada con NIT 900.693.655, se encuentra en situación de cumplimiento con el pago de los aportes durante los últimos seis (6) meses calendario legalmente exigibles a la fecha de este anexo, por los conceptos de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

Caterine Alexandra Montoya Gallo
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 220382-T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530
(Véase mi certificación emitida el 1 de diciembre de 2020)

Sabaneta, Antioquia
1 de diciembre de 2020

Fecha: 03 de diciembre de 2020

Certificado de cuentas

Señores
A quien interese

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que la empresa **IG SERVICES SAS**, identificada con NIT No **900693655** a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el Banco los siguientes productos:

Nombre producto	CUENTA CORRIENTE
No producto	245-191036-05
Fecha apertura	2014/01/29
Estado	ACTIVA
Nombre sucursal	PUERTA DEL RIO
Número sucursal	245

Quedamos a su disposición, por eso en caso de requerir ampliar la anterior información podrá comunicarse con su comercial o gerenciador, en el momento que lo estime conveniente.

Código SWIFT: COLOCOBM

Atentamente,



Lady Johana Arias Marin
Gerencia Articuladora y solución clientes

* Importante: Esta constancia sólo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.



**Inter
Grupo®**

**Your Future
Our Passion**

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

SOW–Servicios Complementarios De Microsoft

Soporte primer Nivel, Soporte Especializado en MS SharePoint, MS Project y PowerBI

Johana Maritza Vargas Castillo

Jvargas@intergrupo.com

Gerente de operaciones y proyectos

Mateo Mila

pro-Mmila@intergrupo.com

Coordinador de Soporte

Fabian Andres Mora Espejo

fmorae@intergrupo.com

Director de Operaciones

Versión <1.0>

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCION	3
2	OBJETIVO	3
3	SERVICIO DE SOPORTE	3
3.1	Servicio de administración de plataformas SharePoint	5
3.1.1	Descripción del Servicio.....	5
3.1.2	Plan de Actividades Operativas.....	5
3.1.3	Metodología de Trabajo.....	6
3.2	Servicio de soporte especializado en SharePoint, Project y Power BI	7
3.2.1	Equipo de Trabajo	7
3.2.2	Descripción del Servicio	9
3.2.3	Plan de Actividades Operativas.....	9
3.2.4	Asesoría y acompañamiento en Infraestructura para SharePoint.....	11
3.2.5	Soporte Especializado Project y Power BI.....	12
3.2.6	Metodología de Trabajo	12
3.2.7	Metodología de Atención de Casos	13
3.2.8	Reuniones Técnicas y de Seguimiento.....	13
3.3	El servicio NO Incluye	14
3.4	Tabla de Priorización de los Requerimientos o Incidencias.....	14
3.5	Tabla de Niveles y Roles Responsables:	16
3.6	Tabla de Tipificación de Estado la Incidencia:	16
3.7	Diagrama de Escalamiento y Equipo de Trabajo.....	17
3.8	Supuestos y Restricciones:	17

1 INTRODUCCION

A continuación, y de acuerdo con el marco contractual establecido entre Intergrupo y el Sena, se presenta el SOW el servicio de Soporte Especializado en MS SharePoint y MS Project. El servicio de manera integral contara con un gerente de servicios para el frente de trabajo que garantizara la correcta ejecución del servicio.

2 OBJETIVO

Brindar un servicio de soporte completo que permita resolver las incidencias y requerimientos de forma eficiente y con calidad sobre los portales que actualmente el SENA tiene implementados sobre la tecnología Microsoft Sharepoint onpremise/Sharepoint Online (Portal Sena, Portal APE, Intranet y Blogs) y sobre algunas iniciativas que están sobre tecnología Project Online y Power BI para cubrir procesos administrativos.

3 SERVICIO DE SOPORTE

El servicio de soporte especializado en MS SharePoint y MS Project en modalidad bolsa de horas y soporte nivel 1 5x8 con el equipo táctico que consiste en 5 sub-equipos realizado en nombre de Intergrupo en conjunto con CRECE S.A:

Operaciones (Infraestructura y Funcional)

- Desarrollo (incluye Diseño Web),
- Accesibilidad Web.
- Project
- Administración de plataforma (Soporte Técnico Nivel 1).

Compuesto según su especialidad por los siguientes recursos:

- Desarrollador en SharePoint
- Ingeniero Junior en SharePoint
- Especialista Funcional y de Aplicaciones Nativas en SharePoint
- Especialista en Accesibilidad Web
- Coordinador de Soporte.
- Coordinador de Proyecto.
- Administrador de plataforma SharePoint.
- Especialista Funcional en Project.
- Equipo de Apoyo técnico

Que estarán prestando el servicio de Soporte Especializado y de Administración en modalidad remota y presencial en la institución con programación previa.

Los horarios de atención son:

- De 8am a 4pm.
- Horario Especial Nocturno y Fines de Semana - Bajo programación de mínimo 1 semana de antelación.

Este equipo soportará las plataformas del portal e intranet SENA implementadas en los siguientes programas:

- SharePoint 2013 Onpremise
- SharePoint Online.

Al igual que la plataforma de gestión de proyectos implementada en los siguientes programas:

- MS Project
- Power BI

Su servicio de administración de plataformas SharePoint en sitio con soporte nivel 1 inicia el 1 de noviembre de 2020 y tiene una vigencia hasta el 30 de julio de 2021. Para esta última fecha usted deberá haber renovado el contrato evitando quedar sin respaldo técnico para las plataformas implementadas en SharePoint Online y SharePoint On-Premise.

Su servicio de soporte preventivo, correctivo, proactivo y reactivo sobre SharePoint, Project y Power BI inicia el 19 de noviembre de 2020 y tiene una vigencia hasta el 20 de agosto de 2021. Para esta última fecha usted deberá haber renovado el contrato evitando quedar sin respaldo técnico para las plataformas implementadas en SharePoint Online, SharePoint On-Premise, Power BI y Project.

Usted podrá utilizar los siguientes canales para contactarse a nuestra mesa de servicio y reportar una incidencia o un nuevo requerimiento:

Atención Sharepoint

- **Contacto Principal** – Oscar Ayala (Soporte Nivel 1). Atención vía correo electrónico oayalam@sena.edu.co
- **Contacto Secundario** – Beimer Osorio (Coordinador de Soporte Especializado). Atención vía correo electrónico Pro-Bosorio@intergrupo.com

Atención Project

- **Contacto Principal** – Andrés Suarez (Especialista en Project). Atención vía correo electrónico Pro-Asuarezd@intergrupo.com

- **Contacto Secundario** – Beimer Osorio (Coordinador de Soporte Especializado). Atención vía correo electrónico Pro-Bosorio@intergrupo.com

Para tener un mejor seguimiento de las solicitudes, agradecemos que nos copien los correos de requerimientos e incidencias también a Pro-mmila@intergrupo.com

En caso de una emergencia y requerir atención inmediata puede contactarse directamente con el administrador de SharePoint, los líderes técnicos y/o los coordinadores a través de:

Atención vía telefónica:

- **Contacto SharePoint** - Administrador de SharePoint: Oscar Ayala – 3103424553
- **Contacto Project** - Coordinador de Soporte: Beimer Osorio – 3226185047
- **Equipo de Apoyo** – Líder Técnico: Andrés Suarez – 3015550512
- **Seguimiento** – Coordinador de Proyecto: Mateo Mila – 3016222941

3.1 Servicio de administración de plataformas SharePoint

Para la ejecución del servicio de administración y soporte nivel 1 de las plataformas en SharePoint se tiene estimado la siguiente dedicación al proyecto mensualmente:

Servicio	Hitos	% Dedicación mensual	Recursos Involucrados
Administrador de plataformas SharePoint Onpremise y Online	Servicio de soporte nivel 1 y atención a las áreas funcionales de la institución.	100%	Oscar Ayala

3.1.1 Descripción del Servicio

Prestar el servicio de soporte técnico nivel 1 cumpliendo el rol de administrador, encargado de responder por las actividades de gestión de las plataformas en SharePoint Online y SharePoint Onpremise. Para este servicio las responsabilidades principales son:

3.1.2 Plan de Actividades Operativas

- Verificación de la configuración, activación y acceso a los servicios parametrizados en SharePoint.
- Reinstalación, desinstalación y reconfiguración de SharePoint.
- Soporte a los usuarios de la Entidad dentro del Sena.
- Escalamiento de incidentes de forma oportuna al proveedor del Sena, en los casos que no cuente con los recursos técnicos para solucionar el problema.
- Administración Consola SharePoint 2013.
- Administración Consola SharePoint Online.

- Efectuar cambios en el código fuente de la Master Page por consola.
- Realizar administración de jerarquía de permisos sitio SENA e Intranet.
- Creación de Subsitios.
- Asignación de permisos exclusivos Subsitios.
- Actualización permisos exclusivos Subsitios.
- Configuración de Subsitios.
- Creación de páginas.
- Asignación de permisos exclusivos en páginas.
- Actualización permisos exclusivos en páginas.
- Configuración de páginas.
- Publicación de cambios subsitios no administrados.
- Generación de vistas dinámicas.
- Actualizaciones vistas dinámicas.
- Creación, Configuración y Actualización de webparts.
- Cambios de navegabilidad del sitio.
- Auditoria de procesos.
- Entrenamiento en Metodología, Carga y desarrollo de requerimientos Contratos Jurídica (SECOP)
- Reporte y acompañamiento incidentes infraestructura con terceros.
- Línea de comunicación directa proveedor de infraestructura plataforma.
- Soporte Onsite novedades plataforma SharePoint.
- Administración Infraestructura Sitio de Pruebas.
- Administración total Plataforma SharePoint Pruebas.
- Creación de informes y consolidados de atención de requerimientos y/o incidentes mensuales.
- Acompañamiento a reuniones internas y externas del área de sistemas.
- Acompañamiento y seguimiento a RFCs de cambios por parte de Telefónica
- Auditoria y Actualización en los cambios en la Arquitectura y cambios los cuales deben estar alineados con la documentación que tiene el cliente.

3.1.3 Metodología de Trabajo

El servicio se prestará según necesidad de la institución Sena (Remoto o Presencial) cumpliendo con el horario requerido para atender a las diferentes áreas funcionales de la institución Sena y sus actividades como administrador de plataformas SharePoint y soporte nivel 1 a incidencias y requerimientos de la institución.

En caso de tener que ir de manera presencial a la institución el mobiliario donde se ubicará el personal solicitado será suministrado directamente por el cliente.

Mensualmente se generará un informe con las actividades desarrolladas, los requerimientos e incidencias atendidas.

3.2 Servicio de soporte especializado en SharePoint, Project y Power BI

Para la ejecución del servicio de soporte especializado reactivo, preventivo y proactivo para SharePoint Online y SharePoint On-Premise se tiene estimado un consumo aproximado por actividades que surjan durante el proyecto:

Especialidad del Soporte	Distribución % de la Solución	Hora Asignadas Mensuales	Horas Totales
Desarrollo (Senior, Medio, Junior)	42%	156	1250
Infraestructura	5%	19	152
Configuración Funcional y parametrización	11%	40	315
Estrategias de Gobierno	5%	19	152
Diseño Web	5%	19	152
Asesoría en Accesibilidad	5%	19	152
Análisis, Diagnósticos, Reuniones de Alcance y Seguimiento.	14%	52	419
Microsoft Project Online y Power BI	13%	50	400
Tasa de Horas Mensual	100%	324	2992

Nota. Las distribuciones de las horas pueden variar según los requerimientos actuales de la institución y las incidencias que surjan durante el contrato.

3.2.1 Equipo de Trabajo

Equipo de Trabajo	Áreas de Conocimiento Certificaciones/Experiencia
Coordinador de Soporte	Conocimiento y Experiencia en Coordinación de Casos de Soporte aplicados a Plataformas Microsoft Sharepoint.
Consultores de Aplicación SharePoint (Especialistas del Producto)	Tecnólogo o Profesional con Certificaciones Microsoft en Administración y Configuración de Sharepoint 2010 y/o SharePoint 2013. Certificación en: TS: Microsoft SharePoint 2010, Configuring o su equivalente en 2013 Experiencia y Referencias comprobables en Proyectos de Implementación de Sharepoint y Sharepoint Online superiores a 10 años y/o 5.000 horas.

Consultores de Desarrollo	<p>Tecnólogo o Profesional con Certificaciones en Microsoft en: TS: Microsoft SharePoint 2010 (o su equivalente en 2013), Application Development Microsoft (070-573) / TS: Programming in HTML5 with JavaScript and CSS3 / Microsoft (070-480).</p> <p>Certificación en: TS: Microsoft SharePoint 2010, Configuring o su equivalente en 2013.</p> <p>Experiencia y Referencias comprobables en Proyectos de Implementación y Desarrollo de Sharepoint y Sharepoint Online superiores a 8 años y/o 5.000 horas.</p>
Ingeniero de Infraestructura	<p>Tecnólogo o Profesional con Certificaciones Microsoft en Administración y Configuración de Sharepoint 2010 y/o SharePoint 2013.</p> <p>Certificación en: TS: Microsoft SharePoint 2010, Configuring o su equivalente en 2013.</p> <p>Experiencia y Referencias comprobables en Proyectos de Implementación de Sharepoint y Sharepoint Online superiores a 10 años y/o 5.000 horas.</p>
Diseñador Web	<p>Experiencia y Referencias comprobables en Proyectos de Implementación y Desarrollo de Sharepoint y Sharepoint Online superiores a 5 años y/o 3.000 horas.</p>
Líder de Estrategia de Gobierno para SharePoint	<p>Experiencia y Referencias comprobables en Proyectos de Implementación y Desarrollo de Sharepoint y Sharepoint Online superiores a 10 años y/o 5.000 horas. Experiencia en Diseño de Documentos de Gobierno para plataformas Sharepoint.</p> <p>Certificación en: TS: Microsoft SharePoint 2010, Configuring o su equivalente en 2013.</p>
Asesor en Accesibilidad de Portales e Intranets Web	<p>Experiencia y Referencias comprobables en Proyectos de Implementación y Desarrollo de Sharepoint y Sharepoint Online superiores a 5 años y/o 3.000 horas. Experiencia en Aplicación de Normas de Accesibilidad para Portales e Intranets.</p>
Consultores Junior de Desarrollo y Funcionales	<p>Tecnólogo o Profesional con Certificaciones Microsoft en Administración y Configuración de Sharepoint 2010 y/o SharePoint 2013.</p> <p>Certificación en: Microsoft Office 365</p>
Especialista en Project y Project Online	<p>Profesional con experiencia de 20 años en Project y Project Online.</p>

3.2.2 Descripción del Servicio

Servicio de soporte por bolsa de horas basado en un sistema de reporte de requerimientos e incidencias aplicadas a Sharepoint, Sharepoint OnLine, Project y Power BI únicamente y su consecuente atención según el nivel de prioridad y escalamiento por especialidad técnica. Este servicio puede consumirse en las siguientes actividades:

3.2.3 Plan de Actividades Operativas

3.2.3.1 Estrategia de Gobierno

1. Asesoría y complementación del Documento de Gobierno para el acatamiento y cumplimiento de labores, roles y ejecuciones basadas en las necesidades actuales de Portal e Intranet Sena.
2. Asesoría en Implementación de Políticas de Gobierno para Tecnologías Microsoft Sharepoint.

3.2.3.2 Accesibilidad Web

3. Revisión, Asesoría y complementación del Documento de Accesibilidad Web de la institución enfocado para cumplimiento del FURAG en el portal Sena.
4. Auditoria y Formulación de Soluciones aplicada a Accesibilidad Web sobre Portal y cumplimiento de **Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 y FURAG**.
5. Revisión y Solución de Errores Manuales relacionados con Accesibilidad Web y Usabilidad sobre el portal de la institución.
6. Revisión y Solución de Errores de Master Pages y Plantillas (Layouts) relacionados con Accesibilidad Web y Usabilidad sobre el portal web.
7. Revisión y Solución de Errores vía Desarrollo relacionados con Accesibilidad Web y Usabilidad.
8. Realizar informes periódicos de Indicadores de Portal Sena respecto al cumplimiento de Accesibilidad Web, Usabilidad, Rendimiento, SEO, Buenas Practicas de Seguridad, Buenas Prácticas de Desarrollo.
9. Mejora en Diseño Web, Edición y Optimización de Layouts y Master Page contenidos en Portal SENA con enfoque al cumplimiento del FURAG y la norma NTC5854.
10. Análisis y medición de estado de Documentos publicados en Portal Sena en relación al cumplimiento de Accesibilidad Web.
11. Presentar soluciones de capacitación en diversos formatos (guías de uso, videos de entrenamiento, talleres a casos de uso) y en general cualquier tipo de capacitación que se requiera para conocer y entender la Accesibilidad Web y la correcta aplicación de las normas.

3.2.3.3 Soporte Especializado SharePoint

12. Soporte Preventivo y Soporte Reactivo sobre Sharepoint 2013 y Sharepoint Online para cualquier aplicación de la institución SENA.
13. Revisión del plan de Disaster recovery incluyendo ejecuciones de Back Up, planes de recuperación para Portal, intranet, Colecciones de Sitio, Base de Datos en SQL, Configuraciones de Sistemas Operativos.
14. Revisión de Logs que provee SharePoint con indicadores y alarmas en cuanto a pérdida de funcionalidad, superación de cuotas de sitios, conexiones que no operan, servicios que no se están ejecutando, Jobs que impactan rendimiento de la aplicación entre otros, su diagnóstico temprano y depuración mantiene un eficiente desempeño de la plataforma Sharepoint 2013.
15. Revisión de Incidencias Reportadas en Health Analyzer de Microsoft Sharepoint para detectar problemas bloqueantes críticos o urgentes que se deban atender para para mantener la “salud” del sistema.
16. Operar y analizar Inventario automático de todo el Portal Sena verificando que nuevas publicaciones se han realizado sobre Portal.
17. Definir, Asignar, Redistribuir y Corregir Almacenamiento y políticas de cuotas para subsitios.
18. Definir y Aplicar Políticas de seguridad (Creación de Grupos de Usuarios, Perfiles Personalizados, Asignación de Permisos para Subsitios, Bibliotecas o Listas, Carpetas y Archivos).
19. Creación de Usuarios y perfiles de seguridad, Administración de Audiencias, Creación de Subsitios, Paginas. Generación y Ejecución de Comandos PowerShell para administración de plataforma Sharepoint 2013 y Sharepoint Online.
20. Revisar duplicidad de usuarios y permisos.
21. Limpieza o reestructuración de taxonomías verificando y corrigiendo si el sistema de navegación actual las está usando en el portal del Sena.
22. Verificar si los rastreos de búsquedas sobre el Portal tienen la periodicidad adecuada, y si indexa todo el contenido o sitios. Verificando fallas en su operación y creando reglas que mejoren el rendimiento del servicio de búsqueda.
23. Indexación de columnas en listas nuevas o preexistente que previamente no estaban indexadas mejorando la velocidad y disminuyendo la complejidad del sistema de búsquedas de campos de tipo “Llave Primaria”.
24. Creación de vistas por categoría sobre listas y bibliotecas para evitar que se superen el límite de 5.000 elementos por vista.
25. Planear y Ejecutar despliegues de Desarrollos de Soluciones Personalizadas en Ambientes de Calidad y Producción.
26. Diseño y desarrollo de webparts personalizados para SharePoint 2013 SharePoint Online.
27. Diseño y desarrollo de sitios y subsitios para el portal o intranet del Sena en SharePoint 2013 o SharePoint Online.
28. Definir y Aplicar Reportes de Uso para SubSitios, Listas y Bibliotecas.

29. Diagnóstico y Revisión de todos los features desplegados (activos o Inactivos).
30. Definir y realizar levantamiento de requerimientos de cambio a soluciones actuales en SharePoint.
31. Revisión e identificación de desarrollos no usados, inactivos, parcialmente desplegados que consuman rendimiento o almacenamiento con impactos negativos sobre plataforma SharePoint 2013.
32. Revisión y diagnóstico de Flujos de Trabajo configurados (activos o Inactivos).
33. Soporte a desarrollo de nuevas funcionalidades en SharePoint sobre el portal e intranet Sena.
34. Capacitaciones funcionales sobre SharePoint Onpremise y Online.
35. Atender Incidencias Bloqueantes de la Plataforma Sharepoint Onpremise y Online.
36. Presentar Soporte a activación de características, configuraciones y parametrizaciones, requeridas en la ejecución de una o varias funcionalidades de Sharepoint Onpremise y Online.
37. Revisar, depurar y mejorar personalizaciones y desarrollos sobre Sharepoint según análisis del requerimiento o incidencia.
38. Resolver incidencias no bloqueantes, pero que impiden la correcta operación de funcionalidades requeridas por la organización.
39. Presentar soluciones de capacitación en diversos formatos (guías de uso, videos de entrenamiento, talleres a casos de uso) y en general cualquier tipo de capacitación que se requiera para aprovechar el potencial de la plataforma Sharepoint 2013 y Sharepoint Online.
40. Asistencia a labores Administrativas del Servidor que permitan el correcto funcionamiento de herramientas instaladas.
41. Soporte a Formularios Diseñados en Microsoft Infopath.
42. Soporte a Flujos de Trabajo Diseñados en SharePoint Designer
43. Soporte a mejoras de funcionalidades sobre el portal e intranet Sena.

3.2.4 Asesoría y acompañamiento en Infraestructura para SharePoint

44. Planes de Monitoreo de Uso y Rendimiento de los servidores que soporta el Portal Sena.
45. Recomendaciones y apoyo de implementación de mejoras en la infraestructura sobre la que se despliega el Portal Sena, para mejorar el rendimiento a través de aumento de memoria ram, almacenamiento, aumento de núcleos, o mejora en procesadores.
46. Recomendaciones o apoyo en aumento de unidades de servidores o clústeres que procesan información en la graja que soporta el portal Sena.
47. Verificación y recomendaciones de aumento de recursos hacia la aplicación o servicios en SharePoint Online para mantener un óptimo rendimiento de las aplicaciones.
48. Generar Guías de Solución para incidentes Vinculados a Windows Server, IIS, Servidor SQL que, aunque no son referidos directamente a Tecnologías Microsoft SharePoint, pueden incidir en la causa de errores reportados o detrimento del rendimiento de Portal o Intranet SENA.

49. Asesoría y apoyo de implementación de soluciones de mejora y seguridad sobre granja de servidores que soporta el portal del Sena.
50. Asesoría técnica en dimensionamiento y en ejecución de migración de SharePoint 2013 a versiones superiores.

3.2.5 Soporte Especializado Project y Power BI

51. Timesheets: Para tiempos Administrativos.
52. Tasks: Para reportes de tiempo y horas de esfuerzo. Costos de Tareas.
53. Resource Pool: Para Administración de Recursos y Disponibilidad. Costos de Recursos.
54. Excel Services: Para reportes y gráficos dinámicos.
55. Integración y Desarrollo de Power BI: DashBoard de Proyectos
56. Integración con Outlook OnLine.
57. Look and Feel Basado en Imagen Corporativa.
58. Configuración de Seguridad usando Perfiles Estandar.
59. Carga de Proyectos Pilotos.
60. Creación de tipos de Proyectos.
61. Creación de Plantillas según tipos de Proyectos de la Organización
62. Flujo de Aprobación de Proyectos según metodologías usadas en Institución.
63. Generación de Listas y Bibliotecas en Sharepoint para el correcto funcionamiento de Gestión de Proyectos
64. Generación de Flujos de Trabajo aplicados a documentación de Proyecto construidas sobre funcionalidades de Office 365 y Sharepoint Online más Project Online

3.2.6 Metodología de Trabajo

Cada requerimiento o soporte solicitado por el cliente se agregará a una lista de solicitudes o Backlog para pasar por una etapa de levantamiento técnico específico por parte del equipo. La ejecución del requerimiento solo iniciará con la aprobación del cronograma, y la estimación del consumo de horas. El proceso es el siguiente:

1. El SENA debe reportar el nuevo requerimiento técnico vía correo electrónico a través de los canales dispuestos (teléfono y/o correo electrónico) para agregarlo al backlog del proyecto.
2. El equipo técnico coordinará las reuniones correspondientes con el líder técnico y el líder funcional definido por el SENA para hacer el levantamiento técnico y específico.
3. El equipo táctico generará un documento de levantamiento técnico indicando principalmente los entregables, el alcance, el cronograma con las etapas del proyecto y las horas que se aprovisionarán para la ejecución del requerimiento. Tener en cuenta que la etapa de Assesment en cada proyecto genera un consumo de horas de la bolsa de soporte especializado.
4. El equipo técnico solo iniciará la ejecución de cada actividad que genere un consumo de horas cuando el supervisor del contrato o líder funcional del contrato lo apruebe.

El supervisor del contrato podrá contactarse directamente por teléfono con el equipo táctico a través del Líder Técnico, Coordinador de Soporte, Coordinador de Proyecto, y Administrador de SharePoint.

3.2.7 Metodología de Atención de Casos

Cada requerimiento de soporte especializado hecho por el cliente será recibido por el coordinador de soporte y agregado al back log correspondiente. Las fechas para la atención del caso se fijarán en su momento y de común acuerdo entre el Coordinador de Soporte por parte de SENA y el supervisor del contrato por parte de SENA. El modelo de atención a casos se referirá al siguiente diagrama:



3.2.8 Reuniones Técnicas y de Seguimiento

Reunión Técnica – Se propone tener semanalmente una reunión técnica con el área de TI del SENA para comunicar el estado de las incidencias o nuevos requerimientos técnicos que están en el backlog o que se están atendiendo en el momento para tener un control de horas y alinear los equipos según la priorización que se le dé a cada tarea en el comité técnico.

Reunión de Seguimiento – Se propone tener cada dos semanas una reunión de seguimiento con el supervisor del contrato para presentar el estado del servicio, el consumo de las horas, al igual que las incidencias y problemas que han surgido en la ejecución.

Seguimiento de requerimientos – El seguimiento de los Requerimientos e iniciativas se hará a través de la plataforma Team Foundation Server (TFS). El seguimiento al consumo de horas operativas se presentará a través de un consolidado de lo ejecutado en cada requerimiento por parte del Gerente de Proyecto por parte de Intergrupo.

3.3 El servicio NO Incluye

Las áreas que se encuentran fuera del alcance de este proyecto incluyen, pero no se limitan a las siguientes:

- Errores vinculados Windows Server aislado de Sharepoint.
- Errores vinculados SQL aislado de Sharepoint.
- Errores y Administración de Internet Information Services aislado de Sharepoint.
- Soporte a modificación o parametrización de Directorio Activo aislado de Sharepoint
- No se tiene contemplado hacer labores de limpieza automática, crear Jobs de administración, limpieza y/o gestión sobre las tablas, o suministrar vistas sobre los datos.
- No se crearán soluciones de monitoreo y visualización sobre los logs y datos de auditoría de la solución. Cualquier solución de administración sobre los datos de logs y auditoría están fuera del alcance.
- Limpieza/Homologación/Unificación/estandarización/consolidación de la información que presenten los diversos sistemas fuentes que alimenten la plataforma. Los datos que suministre SENA se tomarán tal cual se entregan, y se asumen que los datos vienen limpios y con calidad. La homologación de datos y/o su limpieza será responsabilidad de CLIENTE.
- Creación de datos artificiales para permitir cruces de información entre distintos dominios de información que no pueden cruzarse de forma nativa.
- Reportes que necesiten un modelo dimensional o cubos para responderse.
- Instalación, configuración y puesta en marcha de infraestructura y software en los servidores de SENA El software necesario será provisto y configurado SENA . Desarrollar los mecanismos de integración con los sistemas fuentes de SENA
- Soporte fuera de los horarios establecidos.
- Cualquier otra actividad que se encuentre dentro del alcance de los demás proveedores de la institución SENA.

3.4 Tabla de Priorización de los Requerimientos o Incidencias

Nivel	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Ejecución
Critico	Indica una caída total o parcial que deja inoperante Sharepoint (Intranet y/o Portal), y/o Project.	Respuesta: Inmediata mediante atención por teléfono, correo electrónico, atención en sitio o	Se coordinará inmediatamente la revisión técnica para el

	Se excluye de este soporte causas de infraestructura instalada o daños físicos o eléctricos de los servidores.	conexión remota al Servidor o Plataforma Web. Solicitud: Mediante Correo Electrónico. Seguimiento: Plataforma TFS	análisis del caso. El tiempo de ejecución se informará después de hacerse el análisis técnico correspondiente. En caso de que la solución dependa del SENA, de un tercero, o implique un daño grave sobre el sistema, se generará un informe con la causa, el plan de solución y el tiempo aproximado de duración del trabajo.
Alto	Se refiere a cualquier incidente que no permita la ejecución de una o varias funcionalidades de Sharepoint y/o Project, o que no permite accionar alguna o varias de sus funcionalidades nativas o personalizadas; pero otros componentes del sistema operan de forma normal.	Respuesta: Máximo 4 horas posterior al registro del caso mediante atención por teléfono, correo electrónico, atención en sitio o conexión remota al Servidor o Plataforma Web. Solicitud: Mediante Correo Electrónico. Seguimiento: Plataforma TFS	Se coordinará la reunión técnica específica según la disponibilidad de agenda dándole prioridad frente a los requerimientos de Nivel Bajo. En caso de que la solución dependa del SENA, de un tercero, o implique un daño grave sobre el sistema, se generará un informe con la causa, el plan de solución y el tiempo aproximado de duración del trabajo.
Bajo	Atención a funcionalidades que requieren mejora o personalizaciones requeridas por la plataforma que incluyen desarrollos sobre lo ya instalado, consultorías o Entrenamientos Puntuales en funcionalidades, desarrollos, herramientas o metodologías propias de la Plataforma Sharepoint 2013, Sharepoint OnLine y Project.	Entre 8 y 16 horas posteriores al registro del Caso mediante atención por teléfono, correo electrónico, atención en sitio o conexión remota al Servidor o Plataforma Web. Solicitud: Mediante Correo Electrónico. Seguimiento: Plataforma TFS	Se coordinará la reunión técnica específica según la disponibilidad de agenda, o se programará el entrenamiento y/o consultoría según agenda de solicitante y del equipo técnico.

Nota 1: El medio de soporte será inicialmente siempre remoto, pero de acuerdo con diagnóstico de especialistas puede ser en sitio cuando la incidencia lo requiera.

Nota 2: Para los casos reportados de prioridad crítica (incidencias) se inicia un levantamiento específico para darle solución a la incidencia reportada. El SENA debe dar la aprobación de las horas estimadas para iniciar el trabajo de la solución.

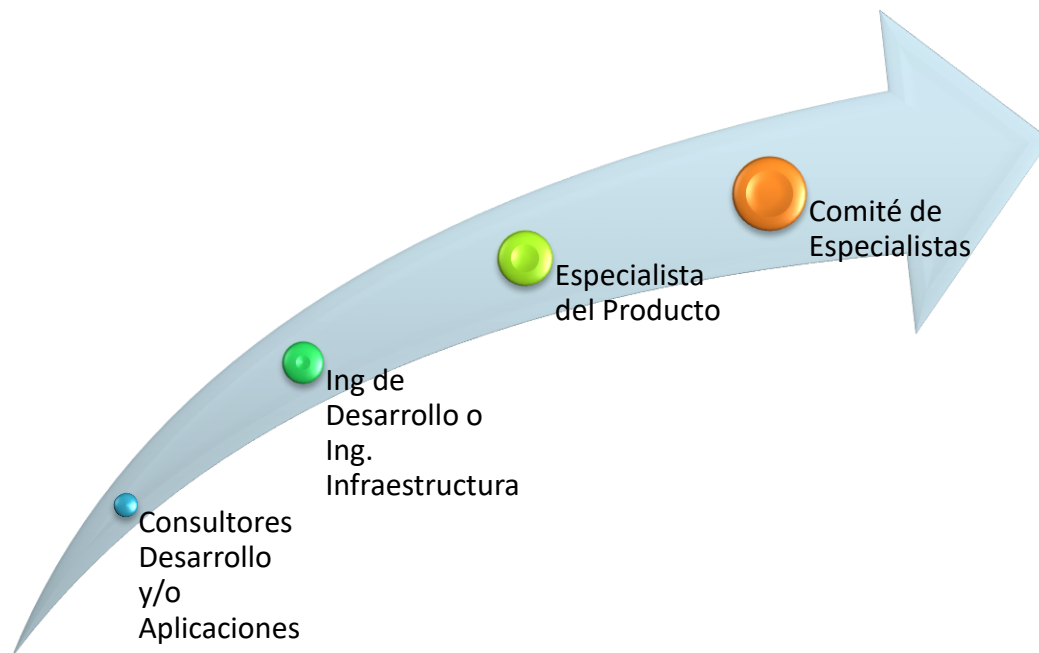
3.5 Tabla de Niveles y Roles Responsables:

Nivel	Responsable	Método de Ejecución
Critico	Ingenieros de Infraestructura, Consultores Técnicos y de Desarrollo	Diagnóstico Inicial, Soporte Remoto, Guías de Instalación y/o configuración.
Alto	Consultores de Aplicaciones, Consultores Técnicos y/o Desarrollo.	Soporte Remoto. Guías de Instalación y/o configuración.
Bajo	Consultor de Aplicaciones y Consultor de Desarrollo.	Estimación de Esfuerzo, desarrollo y publicación de solución. Guías de Instalación y/o configuración. Plan de Entrenamiento. Temarios. Guías de Uso. Agenda de Entrenamiento.

3.6 Tabla de Tipificación de Estado la Incidencia:

Tipo	Descripción	Comunicación
Pendiente	Se recibe una incidencia de soporte por parte del cliente y se ha remitido al Profesional adecuado según nivel de Escalamiento	Correo Electrónico Interno(Equipo de trabajo) y Externo hacia el Cliente
En Ejecución	El cliente ha aprobado las horas de inicio de ejecución, y el profesional ha revisado el caso y se encuentra desarrollando y/o aplicando las soluciones posibles.	Correo Electrónico Interno y Externo hacia el Cliente
Solucionado	Se ha reportado por parte del Profesional que la incidencia ha sido solucionada.	Correo Electrónico Interno y Externo hacia el Cliente. Plataforma TFS
Cerrada	Se ha entregado la solución con aceptación del cliente.	Reunión Virtual/Correo Electrónico. Plan de Entrenamiento. Temarios. Guías de Uso. Acta de Entrega
Escalada	Se ha remitido a un nivel superior de solución según matriz de Escalamiento	Correo Electrónico Interno y Externo hacia el Cliente
Re-Abierto	Un caso ya cerrado se solicita reabrirse pues la solución original no ha resuelto la causa del problema.	Reunión Virtual/Correo Electrónico. Acta de Diagnóstico.

3.7 Diagrama de Escalamiento y Equipo de Trabajo



3.8 Supuestos y Restricciones:

- El cliente dispondrá de toda la infraestructura de hardware, software, comunicaciones y acceso vía vpn o remoto a los ambientes de Desarrollo, calidad (QA) y producción, requeridos para el soporte de la plataforma.
- El cliente deberá suministrar el hardware y software para soportar la plataforma SharePoint y Project. Esto solo para los ambientes de desarrollo, prueba y producción.
- El sistema funcionará únicamente en las últimas dos versiones de los 3 más populares browsers de Windows y IOS (IE, Safari, Chrome, MS Edge). No se puede asegurar visualización correcta en todos los dispositivos móviles y tabletas del mercado y según restricciones publicadas oficialmente por el fabricante.
- Los alcances y servicios descritos en este documento están basados y acotados por las cotizaciones de referencia "Cot. 370 - Intergrupo Servicio de soporte tecnico en sitio SharePoint V3" y "Cot. 357S - Intergrupo, Propuesta Contrato de Soporte Sharepoint y Project -SENA V3".

Firmado al 04 de diciembre de 2020



Johana Maritza Vargas Castillo
Gerente de Servicio



Fabian Mora Espejo
Director de Operaciones



**Inter
Grupo**[®]

**Your Future
Our Passion**

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Servicios Complementarios Microsoft

Servicio de Soporte Técnico Especializado

Periodo - noviembre 2020

Johana Maritza Vargas Castillo

Jvargas@intergrupo.com

Gerente de operaciones y proyectos

Mateo Mila

pro-Mmila@intergrupo.com

Coordinador de Soporte

Versión <1.0>

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCION	3
2	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	3
3	ALCANCE.....	3
4	ACTIVIDADES GENERALES	3
5	Solicitudes de Soporte Técnico:.....	4
5.1	Tipo de Solicitud.....	4
5.2	Estado VS Tipo de Solicitud	5
5.3	Estado VS Criticidad de la Solicitud.....	5
6	Tabla de Solicitudes.....	6
7	Estado Granja Share Point Portal SENA Nov 2020.....	7
8	Documentación Portal SharePoint.....	7
9	Matriz de Requerimientos Oficina Virtual (Proyecto Máxima Velocidad).....	8
10	RECOMENDACIONES.....	8

1 INTRODUCCION

A continuación, y de acuerdo con el marco contractual establecido entre Intergrupo y el Sena, se presenta informe del servicio de soporte especializado para el periodo comprendido entre el **01 de noviembre y el 30 de noviembre de 2020**.

2 OBJETIVO DEL SERVICIO

Brindar un servicio de soporte completo que permita resolver las incidencias y requerimientos de forma eficiente y con calidad sobre los portales que actualmente el SENA tiene implementados sobre la tecnología Microsoft Sharepoint onpremise/Sharepoint Online (Portal Sena, Portal APE, Intranet y Blogs) y sobre algunas iniciativas que están sobre tecnología Project Online y Power BI para cubrir procesos administrativos.

3 ALCANCE

El presente documento tiene por alcance el seguimiento para el mes en curso noviembre 2020, sobre las actividades comprometidas en el SOW de Servicios de Soporte Especializado SENA como Administrador de plataformas SharePoint y Soporte Nivel 1 para la institución, ejecutado por el Ingeniero Oscar Ayala, quien cuenta con amplia experiencia en administración, operación y soporte de las plataformas Microsoft.

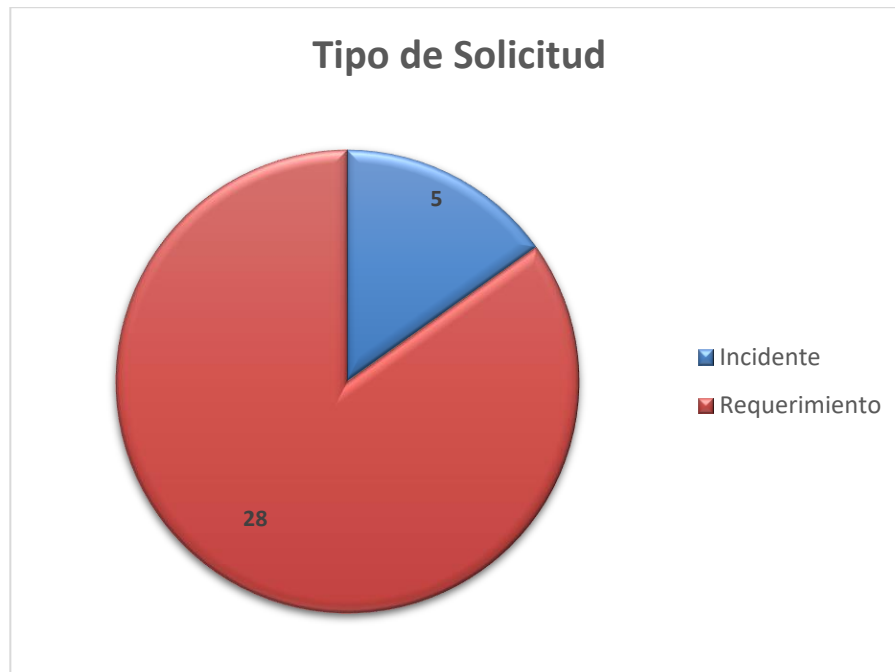
4 ACTIVIDADES GENERALES

- Acompañamiento.
- Implementación y Despliegue de servicios.
- Configuración de Servicios y Soluciones.
- Ejecución de Proyectos.
- Soporte a Migraciones e Integraciones.
- Soporte Técnico.
- Documentación.
- Cumplimiento de los procedimientos establecidos por el SENA para la prestación del servicio.
- Soporte a incidencias reportadas en SharePoint.
- Creación de sitios y/o actualización de contenido.
- Solución de todos los problemas en pruebas.
- Solución de los problemas en Producción.
- Solución Advertencias.
- Solución No verificados.

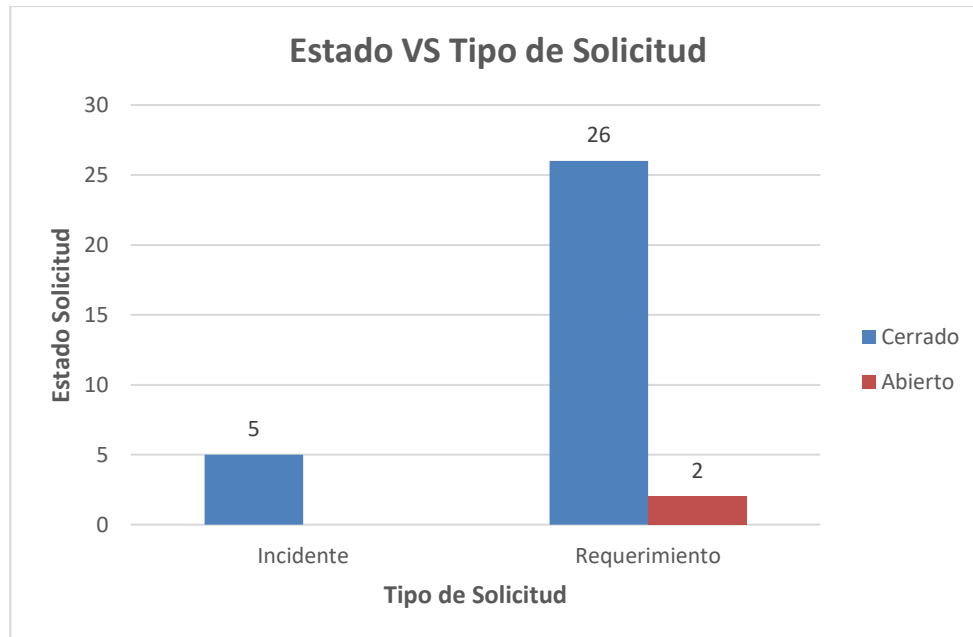
5 SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO

Durante el periodo, se han recibido 33 Solicitudes los cuales fueron resueltos un 93% quedando un Backlog de 2 Solicitudes. Este Backlog se encuentra en el planner de la plataforma SharePoint.

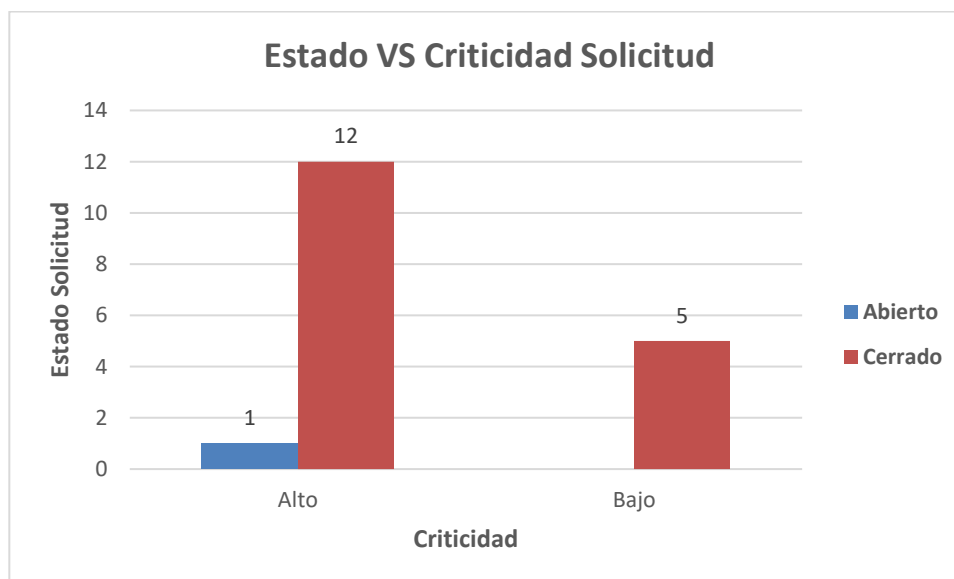
5.1 Tipo de Solicitud



5.2 Estado VS Tipo de Solicitud



5.3 Estado VS Criticidad de la Solicitud



6 TABLA DE SOLICITUDES

Matriz de taxonomía de las gráficas anteriores;

N	Mes	Fecha	Solicitud	Estado	Tipo de Solicitud	Criticidad
1	Noviembre	2/11/2020	Solicitud permisos portal web para configurar propiedad rastreadable	Cerrado	Requerimiento	Media
2	Noviembre	2/11/2020	actualización del sistema operativo y el motor de DB SQL.	Cerrado	Requerimiento	Media
3	Noviembre	2/11/2020	CI POR RADICAR publicación cronograma de encargos Cargos de Carrera Administrativa	Cerrado	Incidente	Alto
4	Noviembre	4/11/2020	JMETER: PRUEBAS DE CARGA Y ESTRÉS	Cerrado	Requerimiento	Bajo
5	Noviembre	5/11/2020	RADICAR ONBASE por radicar - Reporte Ley 1712 - 2014	Cerrado	Requerimiento	Alto
6	Noviembre	5/11/2020	Solicitud permisos de publicación Notificaciones Procesos Disciplinarios	Cerrado	Requerimiento	Alto
7	Noviembre	5/11/2020	Presentación módulo APM BCM	Cerrado	Requerimiento	Bajo
8	Noviembre	5/11/2020	Revisión Backlog SENA	Cerrado	Requerimiento	Bajo
9	Noviembre	5/11/2020	Publicación estatal	Cerrado	Requerimiento	Alto
11	Noviembre	6/11/2020	Solicitud Apoyo Jurídico Servicios Micros+C17:C37oft	Cerrado	Requerimiento	Media
10	Noviembre	6/11/2020	Caso INC00000623842 Agencia Pública de Empleo	Cerrado	Incidente	Alto
12	Noviembre	9/11/2020	CI POR RADICAR SOLICITUD USUARIO PARA PUBLICACION	Cerrado	Incidente	Alto
13	Noviembre	9/11/2020	Entrega de documentación Aplicación PORTAL WEB	Cerrado	Requerimiento	Media
14	Noviembre	9/11/2020	Información sede electrónica	Cerrado	Requerimiento	Bajo
15	Noviembre	10/11/2020	Ajuste Link ingreso documentación Portal Web	Cerrado	Requerimiento	Alto
16	Noviembre	11/11/2020	Pruebas de Carga y Estrés: Fase 2	Cerrado	Requerimiento	Media
17	Noviembre	11/11/2020	Continuación de Verificación Documento SENA	Cerrado	Requerimiento	Media
18	Noviembre	11/11/2020	Socializar proceso y metodología de Gestión de Vulnerabilidades	Cerrado	Requerimiento	Media
19	Noviembre	11/11/2020	Validación documentación de las Aplicaciones- Acta 20201014	Cerrado	Requerimiento	Bajo
20	Noviembre	13/11/2020	Instructiva herramienta de mesa de servicio de BMC Helix	Cerrado	Requerimiento	Alto
21	Noviembre	17/11/2020	Habilitación de funcionalidades en intranet para pruebas	Cerrado	Incidente	Alto
22	Noviembre	17/11/2020	Validación documentación de las Aplicaciones fase 2	Cerrado	Requerimiento	Media
23	Noviembre	17/11/2020	Corrección Sitio web no permite iniciar sesión de usuario para cargue de documentos	Cerrado	Incidente	Alto
24	Noviembre	18/11/2020	Backlog Requerimientos Servicios Microsoft	Cerrado	Requerimiento	Media
25	Noviembre	19/11/2020	Listado de aplicaciones 2020	Cerrado	Requerimiento	Media
26	Noviembre	20/11/2020	Solicitud Aclaración Recursos Portal Sede Electrónica	Cerrado	Requerimiento	Media
27	Noviembre	20/11/2020	Pruebas de Carga y Estrés: INTRANET ANTIGUA CONSULTA HISTÓRICA	Cerrado	Requerimiento	Alto
28	Noviembre	21/11/2020	Proyecto IPV6	Abierto	Requerimiento	Media
29	Noviembre	21/11/2020	Solicitud de creación de usuario para ajustes a Portal Web - Máxima Velocidad	Cerrado	Requerimiento	Media
30	Noviembre	21/11/2020	Cambios SHP 2010	Cerrado	Requerimiento	Media
31	Noviembre	23/11/2020	Proyecto Sena - Conectados	Cerrado	Requerimiento	Media
32	Noviembre	24/11/2020	Publicación PAA página web SENA	Cerrado	Requerimiento	Alto

7 ESTADO GRANJA SHARE POINT PORTAL SENA

1. Telefónica realizó la activación del protocolo IPV6, la cual cada servidor tiene configurado su dirección de IPV6, queda por realizar con el apoyo del Equipo de consultores de Microsoft (InterGrupo) y el grupo de IPV6 la salida del portal por este protocolo para finiquitar el tema.
2. Telefónica recibió por parte de seguridad del SENA un formato para diligenciar las excepciones de análisis del antivirus que se requiere instalar en los servidores de Producción, necesitaría el apoyo y opinión del Equipo de consultores de Microsoft (InterGrupo) para completar el formato. (Estaré pendiente para una reunión y revisión del tema)
3. Telefónica Tiene información de que el área de seguridad del SENA realizó un escaneo de vulnerabilidades en los servidores de producción, pero no recibieron los resultados o pasos a realizar después del análisis, se debe escalar y exponer las novedades encontradas y genera un plan de contingencia.
4. Telefónica intervino los servidores de Pre-Producción para realizarle cambios a la master page, dándole cumplimiento a los requerimientos de la oficina virtual, cambios que están siendo evaluados por la Oficina de Comunicaciones y del Equipo de consultores de Microsoft (Intergrupo), para validar cuales pasarían a producción.
5. Información gestionada con el funcionario de Telefónica quien maneja la arquitectura de la plataforma y con el cual soy el contacto directo.

8 DOCUMENTACIÓN PORTAL SHAREPOINT

Se cuenta con los documentos de la Arquitectura y estado de la plataforma con una fecha de Actualización de 7 de abril 2020, gestionados por el proveedor Telefónica, los cuales están alojados en el archivo del Planner de la plataforma administrada por el SENA, los cuales solo pueden ser compartidos con autorización de este, se recomienda una actualización de estos para terminar el Q2 2020, y así iniciar proyecto con datos más recientes.

9 MATRIZ DE REQUERIMIENTOS OFICINA VIRTUAL (PROYECTO MÁXIMA VELOCIDAD)

- Se analizará la interacción y solicitud de ejercicios o acciones de terceros para priorizar los tiempos
- El Administrador gestionara los lineamientos o comunicaciones con las diversas oficinas donde se tenga que brindar interacción
- En el informe de diciembre del 2020 se enviará el estado detallado de la matriz y sus avances porcentuales punto a punto con el aporte de la aseria de los comerciales del proyecto.

10 RECOMENDACIONES

- Siempre notificar al área de comunicaciones y sistemas cuando se corran RFCs, con el motivo de alinearse con las actividades de la organización y sus horarios
- Se recomienda que el aérea de cobros coactivos envíe el archivo de actualización de funcionarios unificado
- Que siempre que se le asignen permisos a un funcionario en el subsitio de nombramientos país se le envíe al manual realizado por comunicaciones.
- Que el proveedor Telefónica responda de forma más oportuna las novedades o incidentes reportados en su plataforma de helpdesk.
- Se recomienda una reunión de apertura con los involucrados en el portal para validar metodologías o inquietudes
- Enviar la información completa de los funcionarios que soliciten permisos en la intranet.




Johana Maritza Vargas Castillo
Gerente de Operaciones y Proyectos

jvargas@intergrupo.com
Móvil: (+57) 3125194690
Bogotá, Colombia

	ACTA DE INICIO DE PROYECTOS
	SISTEMA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN DEL SENA – SENNOVA

NOMBRE DEL PROYECTO: Soporte primer Nivel, Soporte Especializado en MS SharePoint, MS Project y PowerBI e Implementación Portal APE – SENA		
CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 19/11/2020	HORA DE INICIO: 11:00 am	HORA FIN: 01:00 pm
LUGAR: Bogotá	DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO Reunión Vía Teams	
TEMAS: <ol style="list-style-type: none"> 1. Información general del proyecto 2. Personal vinculado 3. Descripción de actividades y entregables 4. Presupuesto y cronograma de ejecución 5. Alcance e impacto del proyecto 6. Observaciones y conclusiones 		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Dar inicio formal a las actividades enmarcadas en el Proyecto de Servicios Complementarios De Microsoft: Soporte primer Nivel, Soporte Especializado en MS SharePoint, MS Project y PowerBI e Implementación Portal APE – SENA.		


1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	
RESPONSABLE	JOHN RICARDO CALDERÓN QUIROGA
OBJETIVO GENERAL	<p>Contar con un proveedor que lo apoye con Servicios complementarios de Microsoft donde se incluyen algunas iniciativas alrededor de los portales web que tiene el SENA y servicios de soporte especializado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio de implementación del portal web de la Agencia Pública de Empleo (en adelante APE). 2. Servicio de soporte especializado: Este es un servicio basado en sistemas de reporte de requerimientos aplicadas a Sharepoint / Sharepoint OnLine, Microsoft Project Online y Power BI únicamente y su consecuente atención según nivel de prioridad y escalamiento por especialidad técnica.
VALOR	\$ 836.304.000 (SIN IVA)
CENTRO DE FORMACIÓN:	
GRUPO / SEMILLERO EJECUTOR	
DURACIÓN DEL PROYECTO	9 meses
FECHA DE INICIO DEL PROYECTO	19 de Noviembre de 2020
FECHA DE TERMINACIÓN DEL PROYECTO	18 de Julio de 2021

	ACTA DE INICIO DE PROYECTOS
	SISTEMA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN DEL SENA – SENNOVA

2. PERSONAL VINCULADO		
NOMBRE	ROL	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES A LÍDERAR
Johana Maritza Vargas Castillo	Gerente de Servicio	Responsable por la correcta ejecución del proyecto.
Guillermo Alfredo Rodríguez Acosta	Scrum Master	Responsable por la correcta ejecución de la metodología Ágil que se usará en la implementación del portal APE.
Ricardo Alonso Ochoa Sierra	Arquitecto SharePoint Junior	Responsable de generar la arquitectura candidata sobre la cuál se implementará el portal APE, además de ser el responsable de todas las decisiones técnicas que se tomen en conjunto con el SENA.
Alejandro Arango Lince	UX intermedio - Senior	Responsable del diseño y que el sitio APE cumpla con los criterios de accesibilidad y usabilidad acordados.
Jaime Florez Romero	Analista Funcional/ Pruebas intermedio	Responsable de entender, acotar, y escribir las historias de usuario
Edwing Emilio Loaiza Angulo	Ingeniero de desarrollo intermedio SharePoint	Responsable del desarrollo del portal APE con base en el levantamiento de las historias de usuario.
Mateo Mila	Coordinador de Proyecto	Responsable del aseguramiento de las actividades generadas por el equipo de soporte y participante en el seguimiento.
Oscar Ayala	Coordinador de Soporte Nivel 1	Responsable de la ejecución del soporte en sitio y la administración de plataformas SharePoint Onpremise y Online.
Beimer Osorio	Coordinador de Soporte Especializado	Responsable de la gestión y ejecución del soporte generado por los requerimientos de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Estrategia de Gobierno. ○ Accesibilidad Web. ○ Soporte Especializado SharePoint. ○ Asesoría y acompañamiento en

	ACTA DE INICIO DE PROYECTOS	
	SISTEMA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN DEL SENA – SENNOVA	
		Infraestructura para SharePoint.
Andrés Suarez	Especialista en Projects	Responsable de brindar el soporte sobre Project y power BI.

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y ENTREGABLES		
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLE
Soporte Nivel 1	Administrador de plataformas SharePoint Onpremise y Online	Servicio de soporte nivel 1 y atención a las áreas funcionales de la institución.
Soporte Especializado	Servicio de soporte por bolsa de horas basado en un sistema de reporte de requerimientos e incidencias aplicadas a Sharepoint, Sharepoint OnLine, Project y Power BI únicamente y su consecuente atención según el nivel de prioridad y escalamiento por especialidad técnica	Servicio de soporte por bolsa de horas para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Estrategia de Gobierno. ○ Accesibilidad Web. ○ Soporte Especializado SharePoint. ○ Asesoría y acompañamiento en Infraestructura para SharePoint.
Portal Web APE	El proyecto se llevará a cabo en tres (3) fases denominadas Inception, Implementación y Migración, Pruebas de Carga y Pruebas de Seguridad.	<p>Inception (Co – creación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de las historias de usuarios a implementar. • User Story Mapping con el detalle de los Release y Sprint a ser ejecutados. • Backlog del producto de acuerdo a la priorización dada por el Product Owner de SENA. • Documento arquitectura técnica (preliminar). • Documento de experiencia de usuario. <p>Implementación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento. Este es el software resultante en cada Sprint (instaladores). • Implementación de los componentes propuestos: <ul style="list-style-type: none"> • Portal web. • WebParts.

	ACTA DE INICIO DE PROYECTOS	
	SISTEMA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN DEL SENA – SENNOVA	
		<ul style="list-style-type: none"> • Habilitación y parametrización de los servicios de aplicación. • Resultado pruebas funcionales y técnicas de la APE • Registro de la APE en el Inventario de aplicaciones definido por el SENA • Código fuente de los WebParts y demás elementos del portal web. • Manual técnico • Manual del usuario. • Manuales de instalación, configuración y utilización de elementos implementados. • Resultados pruebas de carga • Resultados pruebas de seguridad – Garantizar la accesibilidad (40 horas proveedor)

4. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN			
RUBRO	VALOR PLANEADO	DESCRIPCIÓN DE SU USO	FECHA DE EJECUCIÓN
CDP 34220	\$ 37.788.000	Gerente de Servicio	08/05/2021
CDP 34220	\$ 125.316.000	Soporte técnico en sitio	08/05/2021
CDP 34220	\$ 297.000.000	Soporte técnico proactivo (Servicios adicionales de soporte tecnico especializado)	08/05/2021
CDP 34220	\$ 376.200.000	Soporte técnico proactivo (Incluye los servicios de implementación del portal web de la Agencia Pública de Empleo)	08/05/2021

	ACTA DE INICIO DE PROYECTOS
	SISTEMA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN DEL SENA – SENNOVA

5. ALCANCE E IMPACTO DEL PROYECTO
<p>ALCANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB DE APE</p> <p>El proyecto abarca el proceso de diseño e implementación de un nuevo portal sobre SharePointServer 2019, que incorpore un alto grado de experiencia de usuario y contemple normas de accesibilidad dictadas por la norma NTC 5854. Una vez implementado el portal, se ejecutarán las actividades de migración de contenido del portal actual a la nueva versión.</p> <p>ALCANCE DEL SERVICIO DE SOPORTE</p> <p>El servicio de Soporte, tiene como alcance el brindar un servicio de soporte completo que permita resolver las incidencias y requerimientos de forma eficiente y con calidad sobre los portales que actualmente el SENA tiene implementados sobre la tecnología Microsoft Sharepoint onpremise/Sharepoint Online (Portal Sena, Portal APE, Intranet y Blogs) y sobre algunas iniciativas que están sobre tecnología Project Online y Power BI para cubrir procesos administrativos.</p>

6. OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO/DEPENDENCIA/ENTIDAD	FIRMA
Fabian Andrés Mora Espejo	Director de Operaciones	
John Ricardo Calderón Mateo Mila	Supervisor del Contrato Coordinador de Proyecto	
Nicolás Camilo Capasso Vélez	Digital Business Advisor	
INVITADOS (Opcional)		
NOMBRE	CARGO	ENTIDAD

Bogotá, 4 de diciembre de 2020

Ingeniero

JOHN RICARDO CALDERÓN

jrcalderon@sena.edu.co

Supervisor Contrato OC48148 de 2020

ASUNTO: Presentación Equipo Servicios Complementarios De Microsoft SENA-IG (Soporte Especializado en MS SharePoint y MS Project e Implementación Portal APE – SENA)

Estimado Ingeniero John Ricardo,

En atención al proyecto de **Servicios Complementarios De Microsoft SENA-IG (Soporte Especializado en MS SharePoint y MS Project e Implementación Portal APE – SENA)** del Contrato **OC48148 de 2020**, a continuación compartimos el equipo que ejecutará cada servicio por parte de UT Soft IG 3:

Soporte Especializado en MS SharePoint y MS Project		
Rol	Nombre	Correo de Contacto
Gerente de Servicio	Johana Maritza Vargas Castillo	Jvargas@intergrupo.com
Coordinador de Proyecto	Oscar Ayala	Pro-mmila@intergrupo.com
Coordinador de Soporte Nivel 1	Mateo Mila	pro-Mmila@intergrupo.com
Coordinador de Soporte Especializado	Beimer Osorio	Pro-Bosorio@intergrupo.com
Especialista en Projects	Andrés Suarez	Pro-Asuarezd@intergrupo.com

Implementación Portal Web de APE		
Rol	Nombre	Correo de Contacto
Gerente de Servicio	Johana Maritza Vargas Castillo	Jvargas@intergrupo.com
Scrum Master	Guillermo Alfredo Rodríguez Acosta	Grodriguez@intergrupo.com
Arquitecto SharePoint Junior	Ricardo Alonso Ochoa Sierra	Rochoa@intergrupo.com
UX intermedio - Senior	Alejandro Arango Lince	Aarango@intergrupo.com
Analista Funcional/ Pruebas intermedio	Jaime Florez Romero	Jflorez@intergrupo.com
Ingeniero de desarrollo intermedio SharePoint	Edwing Emilio Loaiza Angulo	Eloaiza@intergrupo.com

Nota: Los recursos que sean requeridos en las etapas posteriores al proyecto de implementación del portal web APE, se irán involucrando según lo definido en la propuesta inicial.

UT Soft IG 3, ha revisado, provisto y garantiza los perfiles aquí presentados para ejecutar el servicio. De igual manera da cubrimiento a los pagos de seguridad social del equipo expuesto.

El monitoreo y control del personal aquí mencionado, se ejercerá con el Gerente de Servicio Johana Maritza Vargas Castillo.

Atentamente,



Johana Maritza Vargas Castillo
Gerente de Operaciones y Proyectos

jvargas@intergrupo.com
Móvil: (+57) 3125194690
Bogotá, Colombia



**Inter
Grupo®**

**Your Future
Our Passion**



Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

SOW–Servicios Complementarios De Microsoft

Implementación Portal APE - SENA

Johana Maritza Vargas Castillo

Jvargas@intergrupo.com

Gerente de operaciones y proyectos

Guillermo Alfredo Rodríguez Acosta

Grodriguez@intergrupo.com

Scrum Master

Fabian Andres Mora Espejo

fmorae@intergrupo.com

Director de Operaciones

Versión <1.0>

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCION	3
2	OBJETIVO	3
3	IMPLEMENTACIÓN PORTAL WEB DE LA AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO (APE)	3
3.1	Metodología del Proyecto.....	3
3.2	Fases del Proyecto	5
3.3	Entregables.....	7
3.4	Duración.....	8
3.5	Equipo del Proyecto	8
3.6	Capacitaciones	9
3.6.1	Capacitación Técnica.....	9
3.6.2	Capacitación Funcional	9
3.6.3	Consideración sobre las Capacitaciones	10
3.7	Aspectos Y Consideraciones Generales	11
3.7.1	Consideraciones Generales	11
3.7.2	Cumplimiento De Compromisos Del Cliente	12
3.7.3	Administración De Eventualidades	12
3.7.4	Impacto Económico.....	13
3.7.5	Proceso De Control De Cambios.....	13
3.7.6	Garantía.....	13

1 INTRODUCCION

A continuación, y de acuerdo con el marco contractual establecido entre Intergrupo y el Sena, se presenta el SOW del servicio de Implementación Portal APE – SENA. El servicio de manera integral contara con un gerente de servicios en el frente de trabajo que garantizara la correcta ejecución del servicio.

2 OBJETIVO

Implementar el Portal Web sobre SharePoint Server 2019 con un alto componente de experiencia gráfica para el SENA.

3 IMPLEMENTACIÓN PORTAL WEB DE LA AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO (APE)

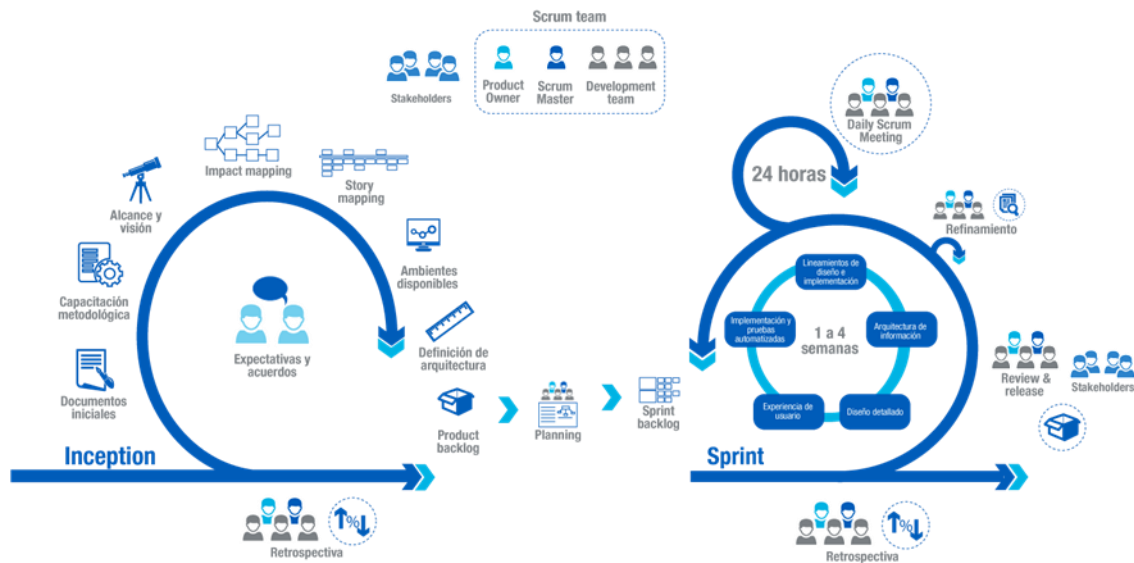
El proyecto abarca el proceso de diseño e implementación de un nuevo portal sobre SharePointServer 2019, que incorpore un alto grado de experiencia de usuario y contemple normas de accesibilidad dictadas por la norma NTC 5854. Una vez implementado el portal, se ejecutarán las actividades de migración de contenido del portal actual a la nueva versión.

3.1 Metodología del Proyecto

Intergrupo propone la asignación de una célula de trabajo ágil, que ejecutará las actividades de construcción de software aplicando marcos de trabajo ágiles, particularmente nuestro marco Scrum, adaptado y optimizado a través de su aplicación en diferentes proyectos.

Nuestro marco de trabajo está conformado por dos etapas:

- Una inicial denominada Inception que tiene como objetivo establecer la visión del producto, alcance detallado, requisitos, políticas y demás insumos necesarios para iniciar el proyecto.
- Y una segunda etapa enfocada en la ejecución de las iteraciones de construcción de las funcionalidades de acuerdo con los Release identificados en la etapa de Inception.



En este marco de trabajo propuesto, el equipo de trabajo actúa como una célula, en la que cada miembro del equipo se enfoca en la ejecución de las actividades que ha comprometido, pero que en conjunto funciona como una unidad, asegurando que cada elemento diseñado, construido y probado se acople al proyecto de forma adecuada en cada iteración.

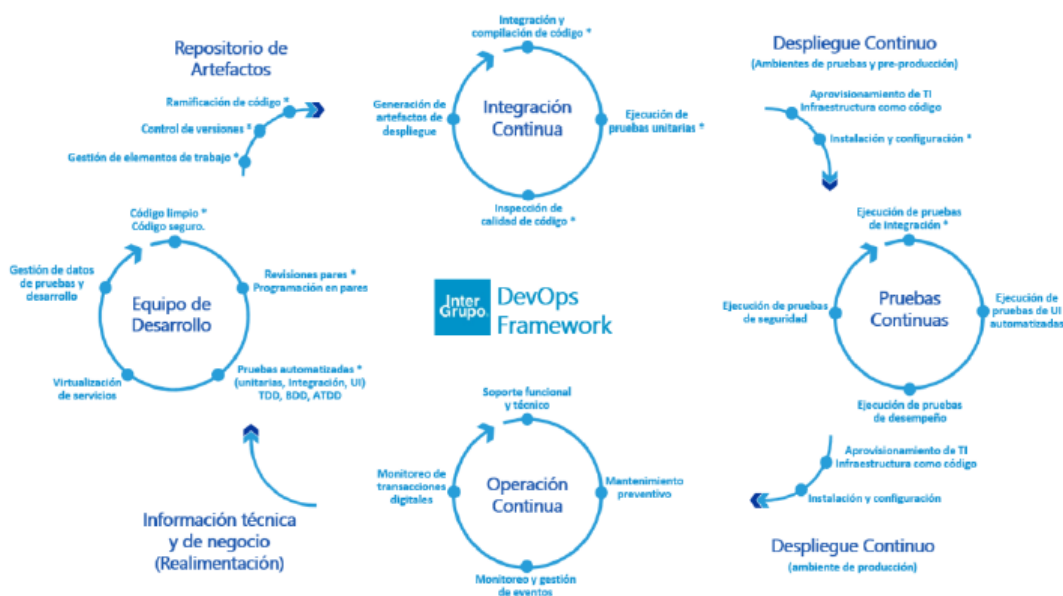
Cada célula de trabajo cuenta con insumos para estimar y priorizar cada iteración, obteniendo de esta forma avances constantes en el producto que pueden ser revisados, probados y aprobados por SENA antes de su puesta en producción o su integración con el producto ya desplegado en el ambiente productivo.

Este marco de trabajo es ideal para la ejecución de un modelo de desarrollo evolutivo dado que permite definir el alcance del mínimo producto viable (historias de usuario definidas por SENA para su proyecto y priorizados de acuerdo a las necesidades del negocio) y adelantar la definición de funcionalidades adicionales que completen el producto (en muchos casos escalados al equipo por nuevos requerimientos solicitados por el negocio).

Prácticas Técnicas para el servicio de implementación

Como parte del proceso de desarrollo de software, Intergrupo propone implementar para las nuevas soluciones las diferentes prácticas de DevOps, con el fin de construir software con los mejores estándares de calidad y lograr una mayor agilidad en el proceso de desarrollo logrando de esta manera mejorar el Time To Market de SENA. *(la aplicación de estas prácticas se realiza en los ambientes propios de Intergrupo)*

En la siguiente gráfica se presentan las prácticas de DevOps que Intergrupo implementa hoy en día en el proceso de ingeniería de software:



3.2 Fases del Proyecto

El proyecto se llevará a cabo en tres (3) fases denominadas Inception, Implementación y Migración, Pruebas de Carga y Pruebas de Seguridad, las cuales se describen a continuación:

Inception

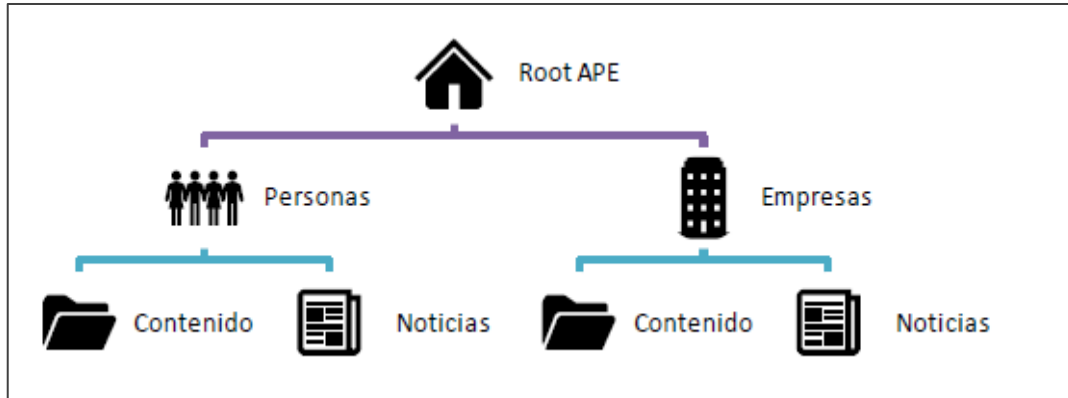
En esta etapa se delimitará el alcance técnico y funcional requerido por el proyecto, abordando desde el análisis de las funcionalidades requeridas (una primera aproximación a los elementos técnicos necesarios) hasta una etapa de prediseño UX/UI para todo lo relacionado con las vistas finales del portal.

Las actividades a ejecutar en esta etapa son:

- Alineación de Expectativas y Socialización del Alcance
- Prediseño UX/UI
- Especificación De Las Historias De Usuario
- Arquitectura Técnica Preliminar Base De La Solución

Ejecución

En esta etapa y de acuerdo a lo definido en la etapa de Inception, se implementarán los siguientes componentes gráficos, definiendo masterpages y plantillas de sitios alineada al sistema UX/UI esperado por el SENA y de acuerdo al manual de marca existente. Para este proyecto se identifican los siguientes sitios y subsitios generales:



En complemento con las actividades de implementación de *masterpages* y plantillas de sitios, se implementarán las siguientes personalizaciones (WebParts) sobre **SharePoint Server 2019**, utilizando **Angular** como Framework de implementación y siendo totalmente reutilizables en las diferentes páginas del portal web según se necesite.

Estos *WebParts* utilizarán para su parametrización y fuente de contenidos listas personalizadas y bibliotecas nativas de SharePoint Server 2019.

Migración Contenido

Dentro del alcance funcional se contempla el acompañamiento y asistencia al proceso de migración del contenido existente en el actual portal construido sobre SharePoint Server 2013.

Esta migración se limita solo a contenido, quiere decir esto que cualquier otra personalización o flujo está por fuera del alcance.

De acuerdo a lo anterior, solo se migrarán los siguientes elementos:



Nota: Para las actividades de migración se contempló un esfuerzo inicial detallado en el capítulo de duración de la presente oferta de servicios. Si durante el Inception se determina que el esfuerzo planeado no es suficiente para abordar las actividades de migración, se deberá definir una nueva estimación para esta actividad.

Pruebas de Carga

Para realizar el despliegue de la solución (Portal web de la APE) es necesario ejecutar unas pruebas de carga que tendrán las siguientes actividades:

- Definir y calcular la cantidad de usuarios concurrentes y transaccionalidad requerida por la aplicación.
- Definir los escenarios de prueba.
- Preparar datos para la ejecución de las pruebas.
- Preparar ambiente de pruebas provisto por el SENA.
- Grabar los escenarios de prueba.
- Ejecutar la prueba de carga con los escenarios definidos.
- Analizar resultados de la ejecución
- Realizar ajustes resultantes en el portal web de la APE según se requiera.

Pruebas de Seguridad

Una vez finalizadas las pruebas de carga, continuaremos con las pruebas de seguridad las cuales incluirán las siguientes actividades:

- Revisión estática de código
- Revisión dinámica de código
- Pruebas manuales de penetración
- Pruebas o análisis de la infraestructura
- Realizar ajustes resultantes en el portal web de la APE según se requiera.

3.3 Entregables

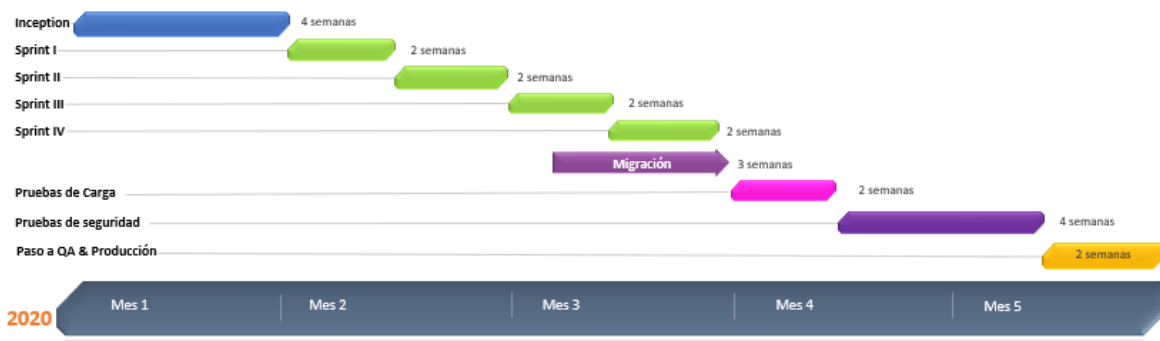
Los artefactos mínimos generados para el proyecto son:

Inception (Co – creación)
<ul style="list-style-type: none"> ○ Listado de las historias de usuarios a implementar. ○ User Story Mapping con el detalle de los Release y Sprint a ser ejecutados. ○ Backlog del producto de acuerdo a la priorización dada por el Product Owner de SENA. ○ Documento arquitectura técnica (preliminar). ○ Documento de experiencia de usuario.
Implementación
<ul style="list-style-type: none"> ○ Incremento. Este es el software resultante en cada Sprint (instaladores). ○ Implementación de los componentes propuestos: ○ Portal web.

- WebParts.
- Habilitación y parametrización de los servicios de aplicación.
- Resultado pruebas funcionales y técnicas de la APE
- Registro de la APE en el Inventario de aplicaciones definido por el SENA
- Código fuente de los WebParts y demás elementos del portal web.
- Manual técnico
- Manual del usuario.
- Manuales de instalación, configuración y utilización de elementos implementados.
- Resultados pruebas de carga
- Resultados pruebas de seguridad – **Garantizar la accesibilidad (40 horas proveedor)**
- Entrega de la aplicación en productivo conforme a lo descrito en el documento de protocolo de paso a producción para la entrega en productivo de nuevas soluciones tecnológicas.

3.4 Duración

La duración del proyecto estimada de acuerdo con las funcionalidades planteadas para el servicio de implementación del nuevo portal web que requiere el SENA, contempla 20 semanas hábiles, establecido en el siguiente plan de trabajo a alto nivel:



El proyecto iniciara actividades el 1 de diciembre de 2020 y de acuerdo con la duración proyectada se espera como fecha de finalización el 7 de mayo de 2021. Cualquier tipo de desplazamiento generado por cualquiera de las partes en el proyecto deberá ser previamente acordada entre las partes.

3.5 Equipo del Proyecto

El equipo de proyecto tendrá la asignación de una célula de trabajo para la ejecución de las actividades de diseño e implementación del portal web que requiere SENA, conformado de la siguiente manera:

Rol	N° de Recursos	% de Asignación Inception	% de Asignación Implementación	% de Asignación Prueba de carga	% de Asignación Prueba de Seguridad

Gerente De Servicios / Scrum Master	1	50%	50%	50%	50%
Arquitecto SharePoint	1	100%	50%	100%	100%
Diseñador UI/UX1	1	100%	30%-50%	-	
Analista Funcional /pruebas	1	100%	100%	100%	100%
Ing. Desarrollo SharePoint	2	-	100%	50% (1 persona)	50% (1 persona)
Ingeniero de desarrollo web	2		100%	50% (1 persona)	50% (1 persona)
Consultor de Seguridad	1	-	-	-	100%

3.6 Capacitaciones

3.6.1 Capacitación Técnica

Dentro del alcance se contempla la ejecución de **una (1) capacitación técnica** con una duración de **dieciséis (16) horas**, que irá de acuerdo con el conjunto de funcionalidades que se implementen en el portal web.

La capacitación tendrá una metodología práctica y estará orientada al **personal técnico (Equipo de soporte)** de SENA (máximo de **seis (6) personas**) que estará a cargo de la administración del portal web.

Los temas de la capacitación serán los siguientes:

- Arquitectura de la solución.
- Configuración y administración de componentes requeridos por el portal web.
- Revisión de escenarios de soporte y procedimientos para atender los mismos sobre la arquitectura definida.

3.6.2 Capacitación Funcional

Dentro del alcance se contempla la ejecución de **una (1) capacitación funcional** con una duración de **dieciséis (16) horas**, la cual estará enfocada en la presentación funcional del portal web a:

- Usuarios finales del portal.
- Equipo de soporte designado por el cliente.
- Equipo del proyecto.
- Equipo de QA.

En este espacio se realizarán ejercicios prácticos para detallar la funcionalidad de los componentes implementados, todo esto ejecutado en un ambiente designado para tal fin y proporcionado por SENA.

La capacitación se contempla para un máximo de **catorce (14) personas** y el entregable final será una presentación en formato PPT con la descripción general de las funcionalidades de la aplicación, administración de contenido, junto con el detalle de los ejercicios prácticos realizados durante la sesión de capacitación y en los ambientes de pruebas del SENA.

3.6.3 Consideración sobre las Capacitaciones

- Las capacitaciones se realizarán al finalizar la entrega del proyecto de implementación del portal web de la APE.
- La estrategia para la capacitación será la de entrenar a entrenadores con el objetivo de que estas personas puedan posteriormente replicar el conocimiento al resto de la organización.
- Se sugiere abordar la capacitación funcional antes que la técnica.
- Los costos derivados de las actividades de capacitación técnica y funcional iniciales están incluidos dentro del valor de la presente oferta de servicios.
- La capacitación será dictada usando los ambientes de SENA.
- En caso de requerirse capacitaciones adicionales éstas deberán ser comunicadas a Intergrupo con anticipación y los costos asociados serán asumidos por SENA. Adicionalmente, será responsabilidad de SENA replicar el conocimiento recibido en las capacitaciones al interior de la organización.
- Las capacitaciones serán dictadas de manera virtual. Si SENA desea capacitaciones presenciales deberá organizar toda la logística requerida para dictar las mismas en las instalaciones definidas por el cliente, asumiendo los costos asociados al transporte y alojamiento del personal de Intergrupo designado para para esta actividad.
- Una vez finalicen las sesiones de capacitación, se llevarán a cabo actividades de validación de conocimiento en aras de asegurar que los participantes hayan adquirido los conocimientos requeridos para la utilización de los sistemas a implementar, desde el aspecto de administración hasta el funcional.
- Las capacitaciones que se proponen no otorgarán certificados de asistencia o equivalente a los colaboradores de SENA que asistan.
- Las capacitaciones propuestas no pretenden ser un curso donde se enseñe a los colaboradores el uso funcional o técnico de la plataforma SharePoint Server en toda su extensión. La idea principal de las capacitaciones técnicas son el de mostrar la administración requerida para cada componente que constituye la solución propuesta.

3.7 Aspectos Y Consideraciones Generales

3.7.1 Consideraciones Generales

- En caso de que SENA requiera cualquier variación en el plan de trabajo y/o el alcance, este se gestionará a través del procedimiento de Control de Cambios.
- Los servicios de Intergrupo se efectuarán en el horario normal de trabajo de la República de Colombia, de lunes a viernes (días hábiles) en el horario comprendido entre las 8:00 am a 6:00 pm (con 1 hora de almuerzo).
- Se define como día hábil una jornada de trabajo con una duración máxima de 9 horas.
 - Cualquier trabajo fuera del horario hábil deberá ser acordado entre las partes antes de su ejecución y SENA deberá aprobar por escrito su ejecución.
- Si por razones operativas de SENA requiriera que parte de las tareas descritas en esta propuesta fueran realizadas fuera de los horarios especificados anteriormente, el tiempo adicional se facturará por hora recurso con un recargo del 25% sobre la tarifa hora adicional presentada en la oferta económica.
- Modificación del Alcance del servicio: Toda tarea no contemplada específicamente en esta propuesta o cualquier extensión o modificación a las tareas descritas en ella, será objeto de un análisis conjunto y podrá ser cotizada separadamente por Intergrupo o gestionarse a través de un proceso de control de cambios.
- Una vez que se tenga contrato, orden de servicio o documento equivalente firmado por las partes, Intergrupo tendrá un plazo máximo de 20 días hábiles para la asignación de las personas relacionadas en la presente propuesta.
- Las personas de Intergrupo asignadas en el tiempo solicitado, tendrán como responsabilidad ejecutar las actividades relacionadas con el alcance presentado a SENA y serán coordinados por el Gerente de servicios de Intergrupo.
- Para garantizar la correcta ejecución de las actividades del proyecto y la calidad del mismo, SENA se debe comprometer a entregar a Intergrupo los siguientes insumos con anticipación, o al momento de iniciar la ejecución de los trabajos:
 - Lineamientos, restricciones y estándares a los que debe estar sometidos los entregables para cumplir las regulaciones definidas para las soluciones de tecnología a implantar en la plataforma de SENA.
 - Restricciones de seguridad aplicables.
 - Regulaciones aplicables.
 - Cualquier otra información que se considere relevante y pertinente y tenga influencia sobre el proyecto.
 - Conectividad requerida en caso de que las actividades se ejecuten desde las instalaciones de Intergrupo.

- Las actividades bajo este modelo se ejecutarán desde las instalaciones de Intergrupo en Bogotá – Cundinamarca - República de Colombia. En caso que se deban ejecutar actividades en las instalaciones del SENA éste deberá proveer un espacio de trabajo para que el equipo ejecute sus actividades de acuerdo a lo establecido por ley. El espacio deberá contar con un escritorio, silla, acceso a red regulada y punto de conexión de red de tal forma que puedan conectarse con los diferentes ambientes de SENA (desarrollo, pruebas y producción).
- SENA no podrá contratar personal de Intergrupo o de sus proveedores, que presten los servicios mencionados en esta propuesta, desde el inicio del proyecto hasta 24 meses después de su finalización, salvo autorización expresa de Intergrupo.
- Las diferentes personas involucradas en el proyecto por parte de SENA deberán estar disponibles para atender al equipo de Intergrupo según la planeación definida. En caso de demoras o reprocesos atribuibles a SENA se ajustará el esfuerzo y la duración del proyecto haciendo uso del proceso de control de cambios el cual deberá ser asumido en su totalidad por SENA.
- Los servicios descritos en la presente propuesta se ejecutarán en Bogotá – Cundinamarca – República de Colombia En caso que SENA requiera el desplazamiento de miembros del equipo asignados por Intergrupo fuera del perímetro urbano por necesidad del servicio, éste deberá notificar oportunamente a Intergrupo de este evento y cubrirá todos los gastos de transporte, alimentación y estadía en que éstos incurran.
- Los retrasos que puedan ocasionarse al proyecto y por tanto al equipo de Intergrupo como consecuencia de vacaciones o ausencias de parte de SENA no acordadas desde la presentación y aprobación de la oferta, serán facturados a SENA previa notificación de Intergrupo.
- La facturación se realizará de manera mensual acorde al valor presentado en la propuesta económica.

3.7.2 Cumplimiento De Compromisos Del Cliente

Cualquier variación por parte del cliente a los compromisos y niveles de servicio acordados en esta propuesta, pueden dar lugar a una renegociación y modificación de la misma.

3.7.3 Administración De Eventualidades

Si la planeación definida para el proyecto se ve vulnerada por motivos ajenos a Intergrupo o por la salida de la compañía, muerte o desaparición de alguno de los integrantes del equipo, la responsabilidad de Intergrupo con respecto a esta situación será subsanarla en la medida que las condiciones lo permitan, sin que esto conlleve a multas o sanciones por parte del cliente.

3.7.4 Impacto Económico

Las siguientes situaciones afectan la planeación, la fecha de finalización de las actividades y conllevan un impacto económico para el cliente:

- La no ejecución oportuna de las actividades asignadas a SENA en la planeación acordada para el proyecto.
- Re-procesos originados por acciones u omisiones por parte de SENA que afecten el normal desarrollo de las actividades. • Por aumento de la complejidad acordada para los requisitos en esta propuesta.
- Controles de cambios aprobados por SENA
- Esfuerzo invertido en buscar y replicar errores reportados por SENA durante su proceso de certificación, que después de una evaluación detallada se evidencia que no es un error por parte de Intergrupo.

3.7.5 Proceso De Control De Cambios

Los cambios a los requisitos en un proyecto son inevitables, por lo cual deben contar con una administración adecuada para evitar impactar negativamente el proyecto. Para esto tiene establecido un proceso de control de cambios aplicable a variaciones en la necesidad planteada inicialmente por el proyecto.

Este se inicia con una solicitud de cambio en la cual se plantea la necesidad, a partir de esta información se determina el impacto del cambio y el esfuerzo requerido para incluirlo en la solución. Con este esfuerzo el Cliente determinará si aprueba o no la solicitud, en caso de que se apruebe, el Cliente en conjunto con el Líder de Proyecto por parte de Intergrupo acordarán en qué momento de la planeación se incluirá, sin afectar las fechas de facturación pactadas inicialmente para el proyecto.

3.7.6 Garantía

3.7.6.1 Garantía Post- Implementación

Para todos los requerimientos que se construyan en cumplimiento del alcance establecido en esta propuesta, Intergrupo entregará garantía de un (1) mes calendario. mientras se cumplan las condiciones contractuales acordadas.

Esta garantía comenzará a ser efectiva posterior a la puesta en producción de los desarrollos acordados en el alcance de esta propuesta. Se establece un plazo de puesta en producción de 15 días calendario contados a partir de la entrega de los artefactos de instalación por parte de Intergrupo.

En caso que SENA o el proveedor a quien este designe no realiza el despliegue en el ambiente productivo dentro de los 15 días calendario posterior a la entrega del requerimiento finalizado por Intergrupo, la garantía comenzará a ser efectiva a partir del término de ese plazo.

3.7.6.2 Consideraciones Sobre Las Garantías

- Cada vez que la aplicación experimente una falla atribuible a defectos de software de Intergrupo, la compañía podrá hacer uso de la garantía, siendo su solución revisada y reparada sin costo por Intergrupo.
- La garantía podrá hacerse efectiva las veces que sea necesario cada vez que se presenten defectos atribuibles al software dentro de su período de validez.
- La garantía será ejecutada desde la sede de Intergrupo que presta el servicio. En caso de requerirse desplazamiento a las instalaciones de SENA éste deberá cubrir los gastos asociados a viajes y desplazamientos.
- Para verificar que efectivamente existe un problema atribuible a mala calidad o problema del software se realizará un diagnóstico por parte de Intergrupo en el cual se notificará a SENA el resultado del mismo. En el caso que no sea un problema atribuible a mala calidad del software, este tendría costo para SENA.

Para utilizar esta garantía, SENA debe acogerse al siguiente procedimiento:

- Identificar plenamente el aspecto a corregir y reportarlo a Intergrupo, usando el mecanismo que se establezca en el acta de cierre del proyecto, indicando allí que es una garantía.
- Intergrupo procederá a asignar una persona que determine si el aspecto a corregir verdaderamente está relacionado con la solución cubierta por el alcance de esta propuesta y si es de responsabilidad sobre la garantía que dará Intergrupo.
- Una vez hecha la adecuada verificación del aspecto, Intergrupo procederá a su corrección. El tiempo de corrección dependerá del aspecto a solucionar y el lapso en el cual se tendrá la solución se informará, previo análisis de la magnitud y complejidad del mismo.
- Si el aspecto que originó la solicitud por garantía no es una responsabilidad que abarca la garantía que dará Intergrupo, se cobrarán las horas del personal utilizado para determinar la naturaleza de la solicitud, a las tarifas de este contrato.
- La garantía se realizará de lunes a viernes (hábiles) en horario comprendido entre las 7:30 am y las 5:30 pm, de la República de COLOMBIA.

La garantía perderá su validez en caso de:

- Intervención o modificación por parte de terceros.
- Uso indebido o distinto a los indicados por los manuales técnicos de uso.

La garantía no cubre:

- Labores normales de administración y mantenimiento de las soluciones implementadas. • Daños causados por SENA en sus operaciones de mantenimiento y/o administración de la aplicación.

- Daños causados por agentes externos tales como, Hacker, virus o defectos informáticos, la no implementación adecuada de procesos de backup y esquemas de seguridad, entre otros.
- Una vez SENA de aprobación final de los artefactos entregados, se dará por aceptado y finalizado el servicio.

Para el servicio de soporte:

- Se ofrece un (1) mes de garantía sobre la solución de soporte ejecutada. (Soporte a la incidencia reportada). O según contrato de soporte en el cual debe indicar temporalidad de la asistencia, sea esta remota o presencial.

Firmado al 04 de diciembre de 2020



Johana Maritza Vargas Castillo

Gerente de Servicio

Cordialmente,



GUILLERMO RODRIGUEZ

Guillermo A. Rodríguez

Scrum Master



Fabian Mora Espejo

Director de Operaciones

Bogotá, 4 de diciembre de 2020

Ingeniero

JOHN RICARDO CALDERÓN

jrcalderon@sena.edu.co

Supervisor Contrato OC48148 de 2020

ASUNTO: Facturación 50% Contrato OC48148 de 2020 (primer pago)

Estimado Ingeniero John Ricardo,

En atención al proyecto de **(Soporte primer Nivel, Soporte Especializado en MS SharePoint, MS Project y PowerBI e Implementación Portal APE – SENA)** del Contrato **OC48148 de 2020**, y dando cumplimiento a las obligaciones contractuales, me permito formalizar y radicar la documentación que soportan el pago del 50%, correspondiente al \$418.152.000.

La documentación que soporta, la gestión realizada se relaciona a continuación:

1. Acta de inicio de los Servicios Complementarios De Microsoft SENA- IG (Soporte Especializado en MS SharePoint y MS Project e Implementación Portal APE – SENA) del Contrato OC48148 de 2020.
2. Presentación de los equipos que atenderán los servicios de Soporte e Implementación. (UT Soft IG 3 Services - SENA Presentación del Equipo).
3. SOW Soporte primer Nivel, Soporte Especializado en MS SharePoint, MS Project y PowerBI SENA-IG.
4. SOW Implementación Portal Ape - ServiciosComplementariosMicrosoft SENA-IG.
5. Informe de gestión de soporte de Noviembre de 2020.

Agradecemos su colaboración y aprobación para proceder con la radicación de la factura.

Atentamente,



Johana Maritza Vargas Castillo
Gerente de Operaciones y Proyectos

jvargas@intergrupo.com

Móvil: (+57) 3125194690

Bogotá, Colombia

Bogotá, 4 de diciembre de 2020

Ingeniero

JOHN RICARDO CALDERÓN

jrcalderon@sena.edu.co

Supervisor Contrato OC48148 de 2020

ASUNTO: Presentación Equipo Servicios Complementarios De Microsoft SENA-IG (Soporte Especializado en MS SharePoint y MS Project e Implementación Portal APE – SENA)

Estimado Ingeniero John Ricardo,

En atención al proyecto de **Servicios Complementarios De Microsoft SENA-IG (Soporte Especializado en MS SharePoint y MS Project e Implementación Portal APE – SENA)** del Contrato **OC48148 de 2020**, a continuación compartimos el equipo que ejecutará cada servicio por parte de UT Soft IG 3:

Soporte Especializado en MS SharePoint y MS Project		
Rol	Nombre	Correo de Contacto
Gerente de Servicio	Johana Maritza Vargas Castillo	Jvargas@intergrupo.com
Coordinador de Proyecto	Oscar Ayala	Pro-mmila@intergrupo.com
Coordinador de Soporte Nivel 1	Mateo Mila	pro-Mmila@intergrupo.com
Coordinador de Soporte Especializado	Beimer Osorio	Pro-Bosorio@intergrupo.com
Especialista en Projects	Andrés Suarez	Pro-Asuarezd@intergrupo.com

Implementación Portal Web de APE		
Rol	Nombre	Correo de Contacto
Gerente de Servicio	Johana Maritza Vargas Castillo	Jvargas@intergrupo.com
Scrum Master	Guillermo Alfredo Rodríguez Acosta	Grodriguez@intergrupo.com
Arquitecto SharePoint Junior	Ricardo Alonso Ochoa Sierra	Rochoa@intergrupo.com
UX intermedio - Senior	Alejandro Arango Lince	Aarango@intergrupo.com
Analista Funcional/ Pruebas intermedio	Jaime Florez Romero	Jflorez@intergrupo.com
Ingeniero de desarrollo intermedio SharePoint	Edwing Emilio Loaiza Angulo	Eloaiza@intergrupo.com

Nota: Los recursos que sean requeridos en las etapas posteriores al proyecto de implementación del portal web APE, se irán involucrando según lo definido en la propuesta inicial.

UT Soft IG 3, ha revisado, provisto y garantiza los perfiles aquí presentados para ejecutar el servicio. De igual manera da cubrimiento a los pagos de seguridad social del equipo expuesto.

El monitoreo y control del personal aquí mencionado, se ejercerá con el Gerente de Servicio Johana Maritza Vargas Castillo.

Atentamente,



Johana Maritza Vargas Castillo
Gerente de Operaciones y Proyectos

jvargas@intergrupo.com
Móvil: (+57) 3125194690
Bogotá, Colombia



**Inter
Grupo**[®]

**Your Future
Our Passion**



Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

SOW–Servicios Complementarios De Microsoft

Implementación Portal APE - SENA

Johana Maritza Vargas Castillo

Jvargas@intergrupo.com

Gerente de operaciones y proyectos

Guillermo Alfredo Rodríguez Acosta

Grodriguez@intergrupo.com

Scrum Master

Fabian Andres Mora Espejo

fmorae@intergrupo.com

Director de Operaciones

Versión <1.0>

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCION	3
2	OBJETIVO	3
3	IMPLEMENTACIÓN PORTAL WEB DE LA AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO (APE)	3
3.1	Metodología del Proyecto.....	3
3.2	Fases del Proyecto	5
3.3	Entregables.....	7
3.4	Duración.....	8
3.5	Equipo del Proyecto	8
3.6	Capacitaciones	9
3.6.1	Capacitación Técnica.....	9
3.6.2	Capacitación Funcional	9
3.6.3	Consideración sobre las Capacitaciones	10
3.7	Aspectos Y Consideraciones Generales	11
3.7.1	Consideraciones Generales	11
3.7.2	Cumplimiento De Compromisos Del Cliente	12
3.7.3	Administración De Eventualidades	12
3.7.4	Impacto Económico.....	13
3.7.5	Proceso De Control De Cambios.....	13
3.7.6	Garantía.....	13

1 INTRODUCCION

A continuación, y de acuerdo con el marco contractual establecido entre Intergrupo y el Sena, se presenta el SOW del servicio de Implementación Portal APE – SENA. El servicio de manera integral contara con un gerente de servicios en el frente de trabajo que garantizara la correcta ejecución del servicio.

2 OBJETIVO

Implementar el Portal Web sobre SharePoint Server 2019 con un alto componente de experiencia gráfica para el SENA.

3 IMPLEMENTACIÓN PORTAL WEB DE LA AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO (APE)

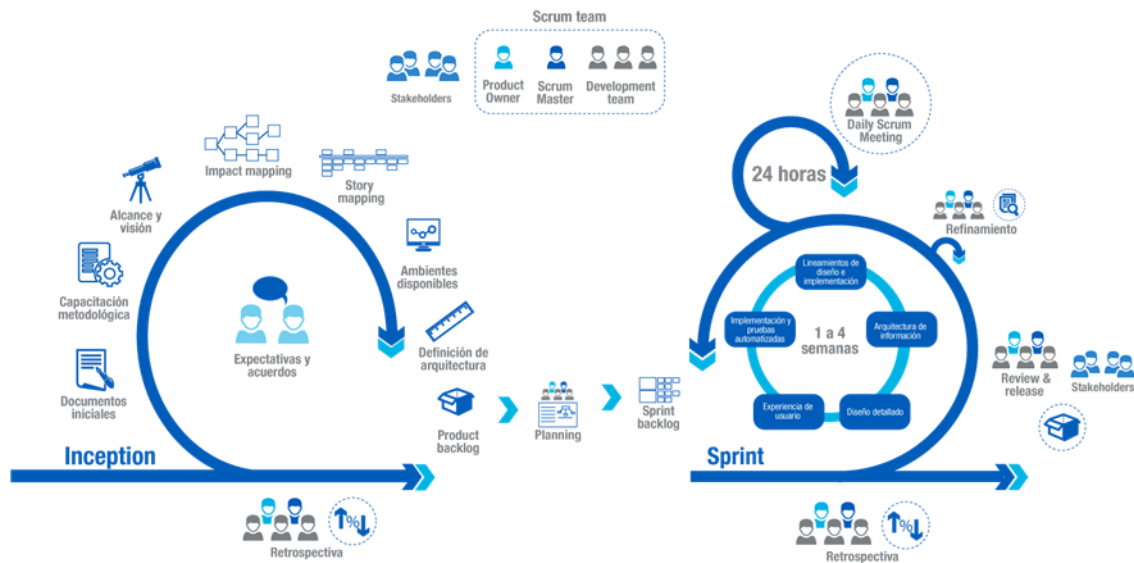
El proyecto abarca el proceso de diseño e implementación de un nuevo portal sobre SharePointServer 2019, que incorpore un alto grado de experiencia de usuario y contemple normas de accesibilidad dictadas por la norma NTC 5854. Una vez implementado el portal, se ejecutarán las actividades de migración de contenido del portal actual a la nueva versión.

3.1 Metodología del Proyecto

Intergrupo propone la asignación de una célula de trabajo ágil, que ejecutará las actividades de construcción de software aplicando marcos de trabajo ágiles, particularmente nuestro marco Scrum, adaptado y optimizado a través de su aplicación en diferentes proyectos.

Nuestro marco de trabajo está conformado por dos etapas:

- Una inicial denominada Inception que tiene como objetivo establecer la visión del producto, alcance detallado, requisitos, políticas y demás insumos necesarios para iniciar el proyecto.
- Y una segunda etapa enfocada en la ejecución de las iteraciones de construcción de las funcionalidades de acuerdo con los Release identificados en la etapa de Inception.



En este marco de trabajo propuesto, el equipo de trabajo actúa como una célula, en la que cada miembro del equipo se enfoca en la ejecución de las actividades que ha comprometido, pero que en conjunto funciona como una unidad, asegurando que cada elemento diseñado, construido y probado se acople al proyecto de forma adecuada en cada iteración.

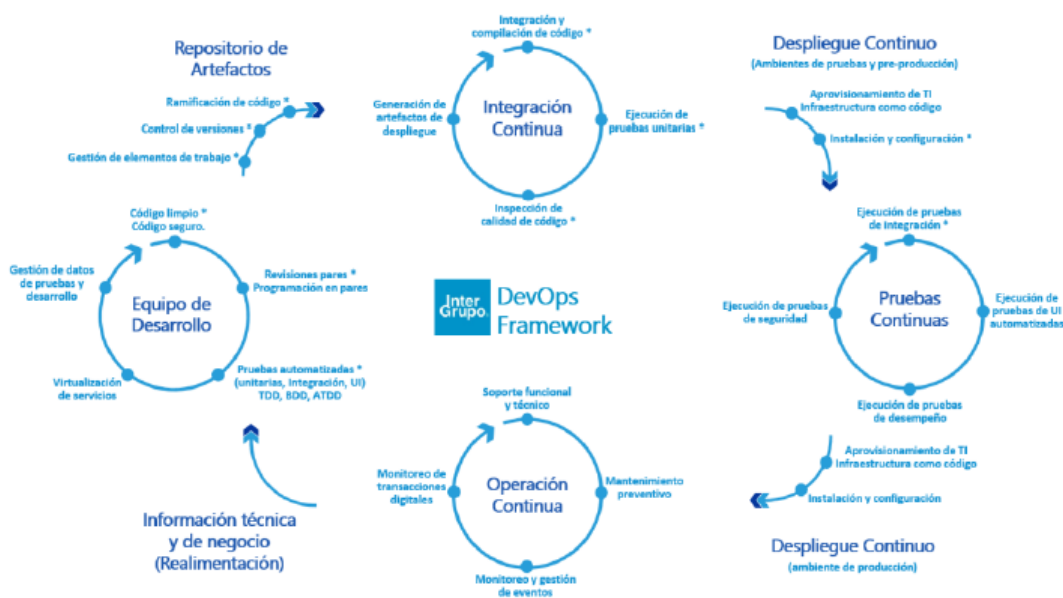
Cada célula de trabajo cuenta con insumos para estimar y priorizar cada iteración, obteniendo de esta forma avances constantes en el producto que pueden ser revisados, probados y aprobados por SENA antes de su puesta en producción o su integración con el producto ya desplegado en el ambiente productivo.

Este marco de trabajo es ideal para la ejecución de un modelo de desarrollo evolutivo dado que permite definir el alcance del mínimo producto viable (historias de usuario definidas por SENA para su proyecto y priorizados de acuerdo a las necesidades del negocio) y adelantar la definición de funcionalidades adicionales que completen el producto (en muchos casos escalados al equipo por nuevos requerimientos solicitados por el negocio).

Prácticas Técnicas para el servicio de implementación

Como parte del proceso de desarrollo de software, Intergrupo propone implementar para las nuevas soluciones las diferentes prácticas de DevOps, con el fin de construir software con los mejores estándares de calidad y lograr una mayor agilidad en el proceso de desarrollo logrando de esta manera mejorar el Time To Market de SENA. *(la aplicación de estas prácticas se realiza en los ambientes propios de Intergrupo)*

En la siguiente gráfica se presentan las prácticas de DevOps que Intergrupo implementa hoy en día en el proceso de ingeniería de software:



3.2 Fases del Proyecto

El proyecto se llevará a cabo en tres (3) fases denominadas Inception, Implementación y Migración, Pruebas de Carga y Pruebas de Seguridad, las cuales se describen a continuación:

Inception

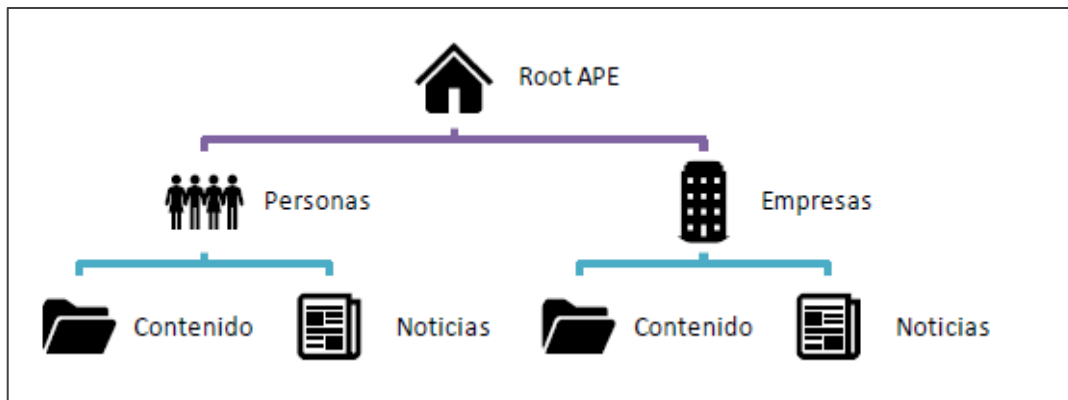
En esta etapa se delimitará el alcance técnico y funcional requerido por el proyecto, abordando desde el análisis de las funcionalidades requeridas (una primera aproximación a los elementos técnicos necesarios) hasta una etapa de prediseño UX/UI para todo lo relacionado con las vistas finales del portal.

Las actividades a ejecutar en esta etapa son:

- Alineación de Expectativas y Socialización del Alcance
- Prediseño UX/UI
- Especificación De Las Historias De Usuario
- Arquitectura Técnica Preliminar Base De La Solución

Ejecución

En esta etapa y de acuerdo a lo definido en la etapa de Inception, se implementarán los siguientes componentes gráficos, definiendo masterpages y plantillas de sitios alineada al sistema UX/UI esperado por el SENA y de acuerdo al manual de marca existente. Para este proyecto se identifican los siguientes sitios y subsitios generales:



En complemento con las actividades de implementación de *masterpages* y plantillas de sitios, se implementarán las siguientes personalizaciones (WebParts) sobre **SharePoint Server 2019**, utilizando **Angular** como Framework de implementación y siendo totalmente reutilizables en las diferentes páginas del portal web según se necesite.

Estos *WebParts* utilizarán para su parametrización y fuente de contenidos listas personalizadas y bibliotecas nativas de SharePoint Server 2019.

Migración Contenido

Dentro del alcance funcional se contempla el acompañamiento y asistencia al proceso de migración del contenido existente en el actual portal construido sobre SharePoint Server 2013.

Esta migración se limita solo a contenido, quiere decir esto que cualquier otra personalización o flujo está por fuera del alcance.

De acuerdo a lo anterior, solo se migrarán los siguientes elementos:



Nota: Para las actividades de migración se contempló un esfuerzo inicial detallado en el capítulo de duración de la presente oferta de servicios. Si durante el Inception se determina que el esfuerzo planeado no es suficiente para abordar las actividades de migración, se deberá definir una nueva estimación para esta actividad.

Pruebas de Carga

Para realizar el despliegue de la solución (Portal web de la APE) es necesario ejecutar unas pruebas de carga que tendrán las siguientes actividades:

- Definir y calcular la cantidad de usuarios concurrentes y transaccionalidad requerida por la aplicación.
- Definir los escenarios de prueba.
- Preparar datos para la ejecución de las pruebas.
- Preparar ambiente de pruebas provisto por el SENA.
- Grabar los escenarios de prueba.
- Ejecutar la prueba de carga con los escenarios definidos.
- Analizar resultados de la ejecución
- Realizar ajustes resultantes en el portal web de la APE según se requiera.

Pruebas de Seguridad

Una vez finalizadas las pruebas de carga, continuaremos con las pruebas de seguridad las cuales incluirán las siguientes actividades:

- Revisión estática de código
- Revisión dinámica de código
- Pruebas manuales de penetración
- Pruebas o análisis de la infraestructura
- Realizar ajustes resultantes en el portal web de la APE según se requiera.

3.3 Entregables

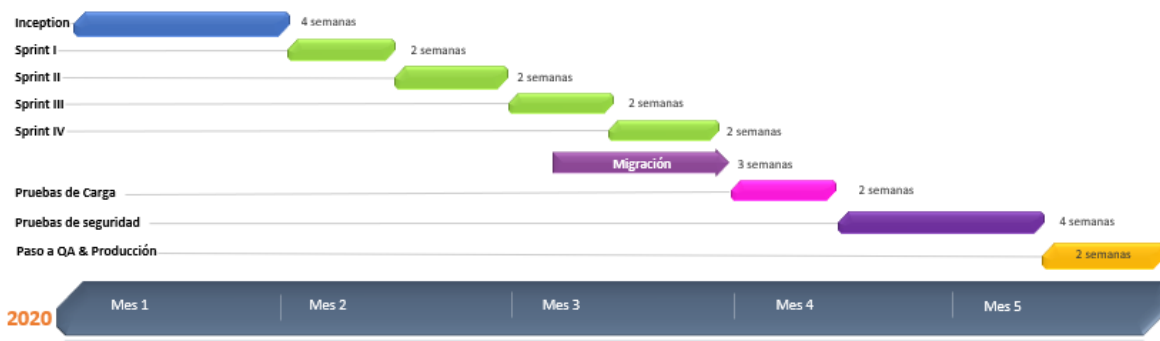
Los artefactos mínimos generados para el proyecto son:

Inception (Co – creación)
<ul style="list-style-type: none"> ○ Listado de las historias de usuarios a implementar. ○ User Story Mapping con el detalle de los Release y Sprint a ser ejecutados. ○ Backlog del producto de acuerdo a la priorización dada por el Product Owner de SENA. ○ Documento arquitectura técnica (preliminar). ○ Documento de experiencia de usuario.
Implementación
<ul style="list-style-type: none"> ○ Incremento. Este es el software resultante en cada Sprint (instaladores). ○ Implementación de los componentes propuestos: ○ Portal web.

- WebParts.
- Habilitación y parametrización de los servicios de aplicación.
- Resultado pruebas funcionales y técnicas de la APE
- Registro de la APE en el Inventario de aplicaciones definido por el SENA
- Código fuente de los WebParts y demás elementos del portal web.
- Manual técnico
- Manual del usuario.
- Manuales de instalación, configuración y utilización de elementos implementados.
- Resultados pruebas de carga
- Resultados pruebas de seguridad – **Garantizar la accesibilidad (40 horas proveedor)**
- Entrega de la aplicación en productivo conforme a lo descrito en el documento de protocolo de paso a producción para la entrega en productivo de nuevas soluciones tecnológicas.

3.4 Duración

La duración del proyecto estimada de acuerdo con las funcionalidades planteadas para el servicio de implementación del nuevo portal web que requiere el SENA, contempla 20 semanas hábiles, establecido en el siguiente plan de trabajo a alto nivel:



El proyecto iniciara actividades el 1 de diciembre de 2020 y de acuerdo con la duración proyectada se espera como fecha de finalización el 7 de mayo de 2021. Cualquier tipo de desplazamiento generado por cualquiera de las partes en el proyecto deberá ser previamente acordada entre las partes.

3.5 Equipo del Proyecto

El equipo de proyecto tendrá la asignación de una célula de trabajo para la ejecución de las actividades de diseño e implementación del portal web que requiere SENA, conformado de la siguiente manera:

Rol	N° de Recursos	% de Asignación Inception	% de Asignación Implementación	% de Asignación Prueba de carga	% de Asignación Prueba de Seguridad

Gerente De Servicios / Scrum Master	1	50%	50%	50%	50%
Arquitecto SharePoint	1	100%	50%	100%	100%
Diseñador UI/UX1	1	100%	30%-50%	-	
Analista Funcional /pruebas	1	100%	100%	100%	100%
Ing. Desarrollo SharePoint	2	-	100%	50% (1 persona)	50% (1 persona)
Ingeniero de desarrollo web	2		100%	50% (1 persona)	50% (1 persona)
Consultor de Seguridad	1	-	-	-	100%

3.6 Capacitaciones

3.6.1 Capacitación Técnica

Dentro del alcance se contempla la ejecución de **una (1) capacitación técnica** con una duración de **dieciséis (16) horas**, que irá de acuerdo con el conjunto de funcionalidades que se implementen en el portal web.

La capacitación tendrá una metodología práctica y estará orientada al **personal técnico (Equipo de soporte)** de SENA (máximo de **seis (6) personas**) que estará a cargo de la administración del portal web.

Los temas de la capacitación serán los siguientes:

- Arquitectura de la solución.
- Configuración y administración de componentes requeridos por el portal web.
- Revisión de escenarios de soporte y procedimientos para atender los mismos sobre la arquitectura definida.

3.6.2 Capacitación Funcional

Dentro del alcance se contempla la ejecución de **una (1) capacitación funcional** con una duración de **dieciséis (16) horas**, la cual estará enfocada en la presentación funcional del portal web a:

- Usuarios finales del portal.
- Equipo de soporte designado por el cliente.
- Equipo del proyecto.
- Equipo de QA.

En este espacio se realizarán ejercicios prácticos para detallar la funcionalidad de los componentes implementados, todo esto ejecutado en un ambiente designado para tal fin y proporcionado por SENA.

La capacitación se contempla para un máximo de **catorce (14) personas** y el entregable final será una presentación en formato PPT con la descripción general de las funcionalidades de la aplicación, administración de contenido, junto con el detalle de los ejercicios prácticos realizados durante la sesión de capacitación y en los ambientes de pruebas del SENA.

3.6.3 Consideración sobre las Capacitaciones

- Las capacitaciones se realizarán al finalizar la entrega del proyecto de implementación del portal web de la APE.
- La estrategia para la capacitación será la de entrenar a entrenadores con el objetivo de que estas personas puedan posteriormente replicar el conocimiento al resto de la organización.
- Se sugiere abordar la capacitación funcional antes que la técnica.
- Los costos derivados de las actividades de capacitación técnica y funcional iniciales están incluidos dentro del valor de la presente oferta de servicios.
- La capacitación será dictada usando los ambientes de SENA.
- En caso de requerirse capacitaciones adicionales éstas deberán ser comunicadas a Intergrupo con anticipación y los costos asociados serán asumidos por SENA. Adicionalmente, será responsabilidad de SENA replicar el conocimiento recibido en las capacitaciones al interior de la organización.
- Las capacitaciones serán dictadas de manera virtual. Si SENA desea capacitaciones presenciales deberá organizar toda la logística requerida para dictar las mismas en las instalaciones definidas por el cliente, asumiendo los costos asociados al transporte y alojamiento del personal de Intergrupo designado para para esta actividad.
- Una vez finalicen las sesiones de capacitación, se llevarán a cabo actividades de validación de conocimiento en aras de asegurar que los participantes hayan adquirido los conocimientos requeridos para la utilización de los sistemas a implementar, desde el aspecto de administración hasta el funcional.
- Las capacitaciones que se proponen no otorgarán certificados de asistencia o equivalente a los colaboradores de SENA que asistan.
- Las capacitaciones propuestas no pretenden ser un curso donde se enseñe a los colaboradores el uso funcional o técnico de la plataforma SharePoint Server en toda su extensión. La idea principal de las capacitaciones técnicas son el de mostrar la administración requerida para cada componente que constituye la solución propuesta.

3.7 Aspectos Y Consideraciones Generales

3.7.1 Consideraciones Generales

- En caso de que SENA requiera cualquier variación en el plan de trabajo y/o el alcance, este se gestionará a través del procedimiento de Control de Cambios.
- Los servicios de Intergrupo se efectuarán en el horario normal de trabajo de la República de Colombia, de lunes a viernes (días hábiles) en el horario comprendido entre las 8:00 am a 6:00 pm (con 1 hora de almuerzo).
- Se define como día hábil una jornada de trabajo con una duración máxima de 9 horas.
 - Cualquier trabajo fuera del horario hábil deberá ser acordado entre las partes antes de su ejecución y SENA deberá aprobar por escrito su ejecución.
- Si por razones operativas de SENA requiriera que parte de las tareas descritas en esta propuesta fueran realizadas fuera de los horarios especificados anteriormente, el tiempo adicional se facturará por hora recurso con un recargo del 25% sobre la tarifa hora adicional presentada en la oferta económica.
- Modificación del Alcance del servicio: Toda tarea no contemplada específicamente en esta propuesta o cualquier extensión o modificación a las tareas descritas en ella, será objeto de un análisis conjunto y podrá ser cotizada separadamente por Intergrupo o gestionarse a través de un proceso de control de cambios.
- Una vez que se tenga contrato, orden de servicio o documento equivalente firmado por las partes, Intergrupo tendrá un plazo máximo de 20 días hábiles para la asignación de las personas relacionadas en la presente propuesta.
- Las personas de Intergrupo asignadas en el tiempo solicitado, tendrán como responsabilidad ejecutar las actividades relacionadas con el alcance presentado a SENA y serán coordinados por el Gerente de servicios de Intergrupo.
- Para garantizar la correcta ejecución de las actividades del proyecto y la calidad del mismo, SENA se debe comprometer a entregar a Intergrupo los siguientes insumos con anticipación, o al momento de iniciar la ejecución de los trabajos:
 - Lineamientos, restricciones y estándares a los que debe estar sometidos los entregables para cumplir las regulaciones definidas para las soluciones de tecnología a implantar en la plataforma de SENA.
 - Restricciones de seguridad aplicables.
 - Regulaciones aplicables.
 - Cualquier otra información que se considere relevante y pertinente y tenga influencia sobre el proyecto.
 - Conectividad requerida en caso de que las actividades se ejecuten desde las instalaciones de Intergrupo.

- Las actividades bajo este modelo se ejecutarán desde las instalaciones de Intergrupo en Bogotá – Cundinamarca - República de Colombia. En caso que se deban ejecutar actividades en las instalaciones del SENA éste deberá proveer un espacio de trabajo para que el equipo ejecute sus actividades de acuerdo a lo establecido por ley. El espacio deberá contar con un escritorio, silla, acceso a red regulada y punto de conexión de red de tal forma que puedan conectarse con los diferentes ambientes de SENA (desarrollo, pruebas y producción).
- SENA no podrá contratar personal de Intergrupo o de sus proveedores, que presten los servicios mencionados en esta propuesta, desde el inicio del proyecto hasta 24 meses después de su finalización, salvo autorización expresa de Intergrupo.
- Las diferentes personas involucradas en el proyecto por parte de SENA deberán estar disponibles para atender al equipo de Intergrupo según la planeación definida. En caso de demoras o reprocesos atribuibles a SENA se ajustará el esfuerzo y la duración del proyecto haciendo uso del proceso de control de cambios el cual deberá ser asumido en su totalidad por SENA.
- Los servicios descritos en la presente propuesta se ejecutarán en Bogotá – Cundinamarca – República de Colombia En caso que SENA requiera el desplazamiento de miembros del equipo asignados por Intergrupo fuera del perímetro urbano por necesidad del servicio, éste deberá notificar oportunamente a Intergrupo de este evento y cubrirá todos los gastos de transporte, alimentación y estadía en que éstos incurran.
- Los retrasos que puedan ocasionarse al proyecto y por tanto al equipo de Intergrupo como consecuencia de vacaciones o ausencias de parte de SENA no acordadas desde la presentación y aprobación de la oferta, serán facturados a SENA previa notificación de Intergrupo.
- La facturación se realizará de manera mensual acorde al valor presentado en la propuesta económica.

3.7.2 Cumplimiento De Compromisos Del Cliente

Cualquier variación por parte del cliente a los compromisos y niveles de servicio acordados en esta propuesta, pueden dar lugar a una renegociación y modificación de la misma.

3.7.3 Administración De Eventualidades

Si la planeación definida para el proyecto se ve vulnerada por motivos ajenos a Intergrupo o por la salida de la compañía, muerte o desaparición de alguno de los integrantes del equipo, la responsabilidad de Intergrupo con respecto a esta situación será subsanarla en la medida que las condiciones lo permitan, sin que esto conlleve a multas o sanciones por parte del cliente.

3.7.4 Impacto Económico

Las siguientes situaciones afectan la planeación, la fecha de finalización de las actividades y conllevan un impacto económico para el cliente:

- La no ejecución oportuna de las actividades asignadas a SENA en la planeación acordada para el proyecto.
- Re-procesos originados por acciones u omisiones por parte de SENA que afecten el normal desarrollo de las actividades. • Por aumento de la complejidad acordada para los requisitos en esta propuesta.
- Controles de cambios aprobados por SENA
- Esfuerzo invertido en buscar y replicar errores reportados por SENA durante su proceso de certificación, que después de una evaluación detallada se evidencia que no es un error por parte de Intergrupo.

3.7.5 Proceso De Control De Cambios

Los cambios a los requisitos en un proyecto son inevitables, por lo cual deben contar con una administración adecuada para evitar impactar negativamente el proyecto. Para esto tiene establecido un proceso de control de cambios aplicable a variaciones en la necesidad planteada inicialmente por el proyecto.

Este se inicia con una solicitud de cambio en la cual se plantea la necesidad, a partir de esta información se determina el impacto del cambio y el esfuerzo requerido para incluirlo en la solución. Con este esfuerzo el Cliente determinará si aprueba o no la solicitud, en caso de que se apruebe, el Cliente en conjunto con el Líder de Proyecto por parte de Intergrupo acordarán en qué momento de la planeación se incluirá, sin afectar las fechas de facturación pactadas inicialmente para el proyecto.

3.7.6 Garantía

3.7.6.1 Garantía Post- Implementación

Para todos los requerimientos que se construyan en cumplimiento del alcance establecido en esta propuesta, Intergrupo entregará garantía de un (1) mes calendario. mientras se cumplan las condiciones contractuales acordadas.

Esta garantía comenzará a ser efectiva posterior a la puesta en producción de los desarrollos acordados en el alcance de esta propuesta. Se establece un plazo de puesta en producción de 15 días calendario contados a partir de la entrega de los artefactos de instalación por parte de Intergrupo.

En caso que SENA o el proveedor a quien este designe no realiza el despliegue en el ambiente productivo dentro de los 15 días calendario posterior a la entrega del requerimiento finalizado por Intergrupo, la garantía comenzará a ser efectiva a partir del término de ese plazo.

3.7.6.2 Consideraciones Sobre Las Garantías

- Cada vez que la aplicación experimente una falla atribuible a defectos de software de Intergrupo, la compañía podrá hacer uso de la garantía, siendo su solución revisada y reparada sin costo por Intergrupo.
- La garantía podrá hacerse efectiva las veces que sea necesario cada vez que se presenten defectos atribuibles al software dentro de su período de validez.
- La garantía será ejecutada desde la sede de Intergrupo que presta el servicio. En caso de requerirse desplazamiento a las instalaciones de SENA éste deberá cubrir los gastos asociados a viajes y desplazamientos.
- Para verificar que efectivamente existe un problema atribuible a mala calidad o problema del software se realizará un diagnóstico por parte de Intergrupo en el cual se notificará a SENA el resultado del mismo. En el caso que no sea un problema atribuible a mala calidad del software, este tendría costo para SENA.

Para utilizar esta garantía, SENA debe acogerse al siguiente procedimiento:

- Identificar plenamente el aspecto a corregir y reportarlo a Intergrupo, usando el mecanismo que se establezca en el acta de cierre del proyecto, indicando allí que es una garantía.
- Intergrupo procederá a asignar una persona que determine si el aspecto a corregir verdaderamente está relacionado con la solución cubierta por el alcance de esta propuesta y si es de responsabilidad sobre la garantía que dará Intergrupo.
- Una vez hecha la adecuada verificación del aspecto, Intergrupo procederá a su corrección. El tiempo de corrección dependerá del aspecto a solucionar y el lapso en el cual se tendrá la solución se informará, previo análisis de la magnitud y complejidad del mismo.
- Si el aspecto que originó la solicitud por garantía no es una responsabilidad que abarca la garantía que dará Intergrupo, se cobrarán las horas del personal utilizado para determinar la naturaleza de la solicitud, a las tarifas de este contrato.
- La garantía se realizará de lunes a viernes (hábiles) en horario comprendido entre las 7:30 am y las 5:30 pm, de la República de COLOMBIA.

La garantía perderá su validez en caso de:

- Intervención o modificación por parte de terceros.
- Uso indebido o distinto a los indicados por los manuales técnicos de uso.

La garantía no cubre:

- Labores normales de administración y mantenimiento de las soluciones implementadas. • Daños causados por SENA en sus operaciones de mantenimiento y/o administración de la aplicación.

- Daños causados por agentes externos tales como, Hacker, virus o defectos informáticos, la no implementación adecuada de procesos de backup y esquemas de seguridad, entre otros.
- Una vez SENA de aprobación final de los artefactos entregados, se dará por aceptado y finalizado el servicio.

Para el servicio de soporte:

- Se ofrece un (1) mes de garantía sobre la solución de soporte ejecutada. (Soporte a la incidencia reportada). O según contrato de soporte en el cual debe indicar temporalidad de la asistencia, sea esta remota o presencial.

Firmado al 04 de diciembre de 2020



Johana Maritza Vargas Castillo

Gerente de Servicio

Cordialmente,



GUILLERMO RODRIGUEZ

Guillermo A. Rodríguez

Scrum Master



Fabian Mora Espejo

Director de Operaciones



**Inter
Grupo[®]**

**Your Future
Our Passion**

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

SOW–Servicios Complementarios De Microsoft

Soporte primer Nivel, Soporte Especializado en MS SharePoint, MS Project y PowerBI

Johana Maritza Vargas Castillo

Jvargas@intergrupo.com

Gerente de operaciones y proyectos

Mateo Mila

pro-Mmila@intergrupo.com

Coordinador de Soporte

Fabian Andres Mora Espejo

fmorae@intergrupo.com

Director de Operaciones

Versión <1.0>

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCION	3
2	OBJETIVO	3
3	SERVICIO DE SOPORTE	3
3.1	Servicio de administración de plataformas SharePoint	5
3.1.1	Descripción del Servicio.....	5
3.1.2	Plan de Actividades Operativas.....	5
3.1.3	Metodología de Trabajo.....	6
3.2	Servicio de soporte especializado en SharePoint, Project y Power BI	7
3.2.1	Equipo de Trabajo	7
3.2.2	Descripción del Servicio	9
3.2.3	Plan de Actividades Operativas.....	9
3.2.4	Asesoría y acompañamiento en Infraestructura para SharePoint.....	11
3.2.5	Soporte Especializado Project y Power BI.....	12
3.2.6	Metodología de Trabajo	12
3.2.7	Metodología de Atención de Casos	13
3.2.8	Reuniones Técnicas y de Seguimiento.....	13
3.3	El servicio NO Incluye	14
3.4	Tabla de Priorización de los Requerimientos o Incidencias.....	14
3.5	Tabla de Niveles y Roles Responsables:	16
3.6	Tabla de Tipificación de Estado la Incidencia:	16
3.7	Diagrama de Escalamiento y Equipo de Trabajo.....	17
3.8	Supuestos y Restricciones:	17

1 INTRODUCCION

A continuación, y de acuerdo con el marco contractual establecido entre Intergrupo y el Sena, se presenta el SOW el servicio de Soporte Especializado en MS SharePoint y MS Project. El servicio de manera integral contara con un gerente de servicios para el frente de trabajo que garantizara la correcta ejecución del servicio.

2 OBJETIVO

Brindar un servicio de soporte completo que permita resolver las incidencias y requerimientos de forma eficiente y con calidad sobre los portales que actualmente el SENA tiene implementados sobre la tecnología Microsoft Sharepoint onpremise/Sharepoint Online (Portal Sena, Portal APE, Intranet y Blogs) y sobre algunas iniciativas que están sobre tecnología Project Online y Power BI para cubrir procesos administrativos.

3 SERVICIO DE SOPORTE

El servicio de soporte especializado en MS SharePoint y MS Project en modalidad bolsa de horas y soporte nivel 1 5x8 con el equipo táctico que consiste en 5 sub-equipos realizado en nombre de Intergrupo en conjunto con CRECE S.A:

Operaciones (Infraestructura y Funcional)

- Desarrollo (incluye Diseño Web),
- Accesibilidad Web.
- Project
- Administración de plataforma (Soporte Técnico Nivel 1).

Compuesto según su especialidad por los siguientes recursos:

- Desarrollador en SharePoint
- Ingeniero Junior en SharePoint
- Especialista Funcional y de Aplicaciones Nativas en SharePoint
- Especialista en Accesibilidad Web
- Coordinador de Soporte.
- Coordinador de Proyecto.
- Administrador de plataforma SharePoint.
- Especialista Funcional en Project.
- Equipo de Apoyo técnico

Que estarán prestando el servicio de Soporte Especializado y de Administración en modalidad remota y presencial en la institución con programación previa.

Los horarios de atención son:

- De 8am a 4pm.
- Horario Especial Nocturno y Fines de Semana - Bajo programación de mínimo 1 semana de antelación.

Este equipo soportará las plataformas del portal e intranet SENA implementadas en los siguientes programas:

- SharePoint 2013 Onpremise
- SharePoint Online.

Al igual que la plataforma de gestión de proyectos implementada en los siguientes programas:

- MS Project
- Power BI

Su servicio de administración de plataformas SharePoint en sitio con soporte nivel 1 inicia el 1 de noviembre de 2020 y tiene una vigencia hasta el 30 de julio de 2021. Para esta última fecha usted deberá haber renovado el contrato evitando quedar sin respaldo técnico para las plataformas implementadas en SharePoint Online y SharePoint On-Premise.

Su servicio de soporte preventivo, correctivo, proactivo y reactivo sobre SharePoint, Project y Power BI inicia el 19 de noviembre de 2020 y tiene una vigencia hasta el 20 de agosto de 2021. Para esta última fecha usted deberá haber renovado el contrato evitando quedar sin respaldo técnico para las plataformas implementadas en SharePoint Online, SharePoint On-Premise, Power BI y Project.

Usted podrá utilizar los siguientes canales para contactarse a nuestra mesa de servicio y reportar una incidencia o un nuevo requerimiento:

Atención Sharepoint

- **Contacto Principal** – Oscar Ayala (Soporte Nivel 1). Atención vía correo electrónico oayalam@sena.edu.co
- **Contacto Secundario** – Beimer Osorio (Coordinador de Soporte Especializado). Atención vía correo electrónico Pro-Bosorio@intergrupo.com

Atención Project

- **Contacto Principal** – Andrés Suarez (Especialista en Project). Atención vía correo electrónico Pro-Asuarezd@intergrupo.com

- **Contacto Secundario** – Beimer Osorio (Coordinador de Soporte Especializado). Atención vía correo electrónico Pro-Bosorio@intergrupo.com

Para tener un mejor seguimiento de las solicitudes, agradecemos que nos copien los correos de requerimientos e incidencias también a Pro-mmila@intergrupo.com

En caso de una emergencia y requerir atención inmediata puede contactarse directamente con el administrador de SharePoint, los líderes técnicos y/o los coordinadores a través de:

Atención vía telefónica:

- **Contacto SharePoint** - Administrador de SharePoint: Oscar Ayala – 3103424553
- **Contacto Project** - Coordinador de Soporte: Beimer Osorio – 3226185047
- **Equipo de Apoyo** – Líder Técnico: Andrés Suarez – 3015550512
- **Seguimiento** – Coordinador de Proyecto: Mateo Mila – 3016222941

3.1 Servicio de administración de plataformas SharePoint

Para la ejecución del servicio de administración y soporte nivel 1 de las plataformas en SharePoint se tiene estimado la siguiente dedicación al proyecto mensualmente:

Servicio	Hitos	% Dedicación mensual	Recursos Involucrados
Administrador de plataformas SharePoint Onpremise y Online	Servicio de soporte nivel 1 y atención a las áreas funcionales de la institución.	100%	Oscar Ayala

3.1.1 Descripción del Servicio

Prestar el servicio de soporte técnico nivel 1 cumpliendo el rol de administrador, encargado de responder por las actividades de gestión de las plataformas en SharePoint Online y SharePoint Onpremise. Para este servicio las responsabilidades principales son:

3.1.2 Plan de Actividades Operativas

- Verificación de la configuración, activación y acceso a los servicios parametrizados en SharePoint.
- Reinstalación, desinstalación y reconfiguración de SharePoint.
- Soporte a los usuarios de la Entidad dentro del Sena.
- Escalamiento de incidentes de forma oportuna al proveedor del Sena, en los casos que no cuente con los recursos técnicos para solucionar el problema.
- Administración Consola SharePoint 2013.
- Administración Consola SharePoint Online.

- Efectuar cambios en el código fuente de la Master Page por consola.
- Realizar administración de jerarquía de permisos sitio SENA e Intranet.
- Creación de Subsitios.
- Asignación de permisos exclusivos Subsitios.
- Actualización permisos exclusivos Subsitios.
- Configuración de Subsitios.
- Creación de páginas.
- Asignación de permisos exclusivos en páginas.
- Actualización permisos exclusivos en páginas.
- Configuración de páginas.
- Publicación de cambios subsitios no administrados.
- Generación de vistas dinámicas.
- Actualizaciones vistas dinámicas.
- Creación, Configuración y Actualización de webparts.
- Cambios de navegabilidad del sitio.
- Auditoria de procesos.
- Entrenamiento en Metodología, Carga y desarrollo de requerimientos Contratos Jurídica (SECOP)
- Reporte y acompañamiento incidentes infraestructura con terceros.
- Línea de comunicación directa proveedor de infraestructura plataforma.
- Soporte Onsite novedades plataforma SharePoint.
- Administración Infraestructura Sitio de Pruebas.
- Administración total Plataforma SharePoint Pruebas.
- Creación de informes y consolidados de atención de requerimientos y/o incidentes mensuales.
- Acompañamiento a reuniones internas y externas del área de sistemas.
- Acompañamiento y seguimiento a RFCs de cambios por parte de Telefónica
- Auditoria y Actualización en los cambios en la Arquitectura y cambios los cuales deben estar alineados con la documentación que tiene el cliente.

3.1.3 Metodología de Trabajo

El servicio se prestará según necesidad de la institución Sena (Remoto o Presencial) cumpliendo con el horario requerido para atender a las diferentes áreas funcionales de la institución Sena y sus actividades como administrador de plataformas SharePoint y soporte nivel 1 a incidencias y requerimientos de la institución.

En caso de tener que ir de manera presencial a la institución el mobiliario donde se ubicará el personal solicitado será suministrado directamente por el cliente.

Mensualmente se generará un informe con las actividades desarrolladas, los requerimientos e incidencias atendidas.

3.2 Servicio de soporte especializado en SharePoint, Project y Power BI

Para la ejecución del servicio de soporte especializado reactivo, preventivo y proactivo para SharePoint Online y SharePoint On-Premise se tiene estimado un consumo aproximado por actividades que surjan durante el proyecto:

Especialidad del Soporte	Distribución % de la Solución	Hora Asignadas Mensuales	Horas Totales
Desarrollo (Senior, Medio, Junior)	42%	156	1250
Infraestructura	5%	19	152
Configuración Funcional y parametrización	11%	40	315
Estrategias de Gobierno	5%	19	152
Diseño Web	5%	19	152
Asesoría en Accesibilidad	5%	19	152
Análisis, Diagnósticos, Reuniones de Alcance y Seguimiento.	14%	52	419
Microsoft Project Online y Power BI	13%	50	400
Tasa de Horas Mensual	100%	324	2992

Nota. Las distribuciones de las horas pueden variar según los requerimientos actuales de la institución y las incidencias que surjan durante el contrato.

3.2.1 Equipo de Trabajo

Equipo de Trabajo	Áreas de Conocimiento Certificaciones/Experiencia
Coordinador de Soporte	Conocimiento y Experiencia en Coordinación de Casos de Soporte aplicados a Plataformas Microsoft Sharepoint.
Consultores de Aplicación SharePoint (Especialistas del Producto)	Tecnólogo o Profesional con Certificaciones Microsoft en Administración y Configuración de Sharepoint 2010 y/o SharePoint 2013. Certificación en: TS: Microsoft SharePoint 2010, Configuring o su equivalente en 2013 Experiencia y Referencias comprobables en Proyectos de Implementación de Sharepoint y Sharepoint Online superiores a 10 años y/o 5.000 horas.

Consultores de Desarrollo	<p>Tecnólogo o Profesional con Certificaciones en Microsoft en: TS: Microsoft SharePoint 2010 (o su equivalente en 2013), Application Development Microsoft (070-573) / TS: Programming in HTML5 with JavaScript and CSS3 / Microsoft (070-480).</p> <p>Certificación en: TS: Microsoft SharePoint 2010, Configuring o su equivalente en 2013.</p> <p>Experiencia y Referencias comprobables en Proyectos de Implementación y Desarrollo de Sharepoint y Sharepoint Online superiores a 8 años y/o 5.000 horas.</p>
Ingeniero de Infraestructura	<p>Tecnólogo o Profesional con Certificaciones Microsoft en Administración y Configuración de Sharepoint 2010 y/o SharePoint 2013.</p> <p>Certificación en: TS: Microsoft SharePoint 2010, Configuring o su equivalente en 2013.</p> <p>Experiencia y Referencias comprobables en Proyectos de Implementación de Sharepoint y Sharepoint Online superiores a 10 años y/o 5.000 horas.</p>
Diseñador Web	<p>Experiencia y Referencias comprobables en Proyectos de Implementación y Desarrollo de Sharepoint y Sharepoint Online superiores a 5 años y/o 3.000 horas.</p>
Líder de Estrategia de Gobierno para SharePoint	<p>Experiencia y Referencias comprobables en Proyectos de Implementación y Desarrollo de Sharepoint y Sharepoint Online superiores a 10 años y/o 5.000 horas. Experiencia en Diseño de Documentos de Gobierno para plataformas Sharepoint.</p> <p>Certificación en: TS: Microsoft SharePoint 2010, Configuring o su equivalente en 2013.</p>
Asesor en Accesibilidad de Portales e Intranets Web	<p>Experiencia y Referencias comprobables en Proyectos de Implementación y Desarrollo de Sharepoint y Sharepoint Online superiores a 5 años y/o 3.000 horas. Experiencia en Aplicación de Normas de Accesibilidad para Portales e Intranets.</p>
Consultores Junior de Desarrollo y Funcionales	<p>Tecnólogo o Profesional con Certificaciones Microsoft en Administración y Configuración de Sharepoint 2010 y/o SharePoint 2013.</p> <p>Certificación en: Microsoft Office 365</p>
Especialista en Project y Project Online	<p>Profesional con experiencia de 20 años en Project y Project Online.</p>

3.2.2 Descripción del Servicio

Servicio de soporte por bolsa de horas basado en un sistema de reporte de requerimientos e incidencias aplicadas a Sharepoint, Sharepoint OnLine, Project y Power BI únicamente y su consecuente atención según el nivel de prioridad y escalamiento por especialidad técnica. Este servicio puede consumirse en las siguientes actividades:

3.2.3 Plan de Actividades Operativas

3.2.3.1 Estrategia de Gobierno

1. Asesoría y complementación del Documento de Gobierno para el acatamiento y cumplimiento de labores, roles y ejecuciones basadas en las necesidades actuales de Portal e Intranet Sena.
2. Asesoría en Implementación de Políticas de Gobierno para Tecnologías Microsoft Sharepoint.

3.2.3.2 Accesibilidad Web

3. Revisión, Asesoría y complementación del Documento de Accesibilidad Web de la institución enfocado para cumplimiento del FURAG en el portal Sena.
4. Auditoria y Formulación de Soluciones aplicada a Accesibilidad Web sobre Portal y cumplimiento de **Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 y FURAG**.
5. Revisión y Solución de Errores Manuales relacionados con Accesibilidad Web y Usabilidad sobre el portal de la institución.
6. Revisión y Solución de Errores de Master Pages y Plantillas (Layouts) relacionados con Accesibilidad Web y Usabilidad sobre el portal web.
7. Revisión y Solución de Errores vía Desarrollo relacionados con Accesibilidad Web y Usabilidad.
8. Realizar informes periódicos de Indicadores de Portal Sena respecto al cumplimiento de Accesibilidad Web, Usabilidad, Rendimiento, SEO, Buenas Practicas de Seguridad, Buenas Prácticas de Desarrollo.
9. Mejora en Diseño Web, Edición y Optimización de Layouts y Master Page contenidos en Portal SENA con enfoque al cumplimiento del FURAG y la norma NTC5854.
10. Análisis y medición de estado de Documentos publicados en Portal Sena en relación al cumplimiento de Accesibilidad Web.
11. Presentar soluciones de capacitación en diversos formatos (guías de uso, videos de entrenamiento, talleres a casos de uso) y en general cualquier tipo de capacitación que se requiera para conocer y entender la Accesibilidad Web y la correcta aplicación de las normas.

3.2.3.3 Soporte Especializado SharePoint

12. Soporte Preventivo y Soporte Reactivo sobre Sharepoint 2013 y Sharepoint Online para cualquier aplicación de la institución SENA.
13. Revisión del plan de Disaster recovery incluyendo ejecuciones de Back Up, planes de recuperación para Portal, intranet, Colecciones de Sitio, Base de Datos en SQL, Configuraciones de Sistemas Operativos.
14. Revisión de Logs que provee SharePoint con indicadores y alarmas en cuanto a pérdida de funcionalidad, superación de cuotas de sitios, conexiones que no operan, servicios que no se están ejecutando, Jobs que impactan rendimiento de la aplicación entre otros, su diagnóstico temprano y depuración mantiene un eficiente desempeño de la plataforma Sharepoint 2013.
15. Revisión de Incidencias Reportadas en Health Analyzer de Microsoft Sharepoint para detectar problemas bloqueantes críticos o urgentes que se deban atender para para mantener la “salud” del sistema.
16. Operar y analizar Inventario automático de todo el Portal Sena verificando que nuevas publicaciones se han realizado sobre Portal.
17. Definir, Asignar, Redistribuir y Corregir Almacenamiento y políticas de cuotas para subsitios.
18. Definir y Aplicar Políticas de seguridad (Creación de Grupos de Usuarios, Perfiles Personalizados, Asignación de Permisos para Subsitios, Bibliotecas o Listas, Carpetas y Archivos).
19. Creación de Usuarios y perfiles de seguridad, Administración de Audiencias, Creación de Subsitios, Paginas. Generación y Ejecución de Comandos PowerShell para administración de plataforma Sharepoint 2013 y Sharepoint Online.
20. Revisar duplicidad de usuarios y permisos.
21. Limpieza o reestructuración de taxonomías verificando y corrigiendo si el sistema de navegación actual las está usando en el portal del Sena.
22. Verificar si los rastreos de búsquedas sobre el Portal tienen la periodicidad adecuada, y si indexa todo el contenido o sitios. Verificando fallas en su operación y creando reglas que mejoren el rendimiento del servicio de búsqueda.
23. Indexación de columnas en listas nuevas o preexistente que previamente no estaban indexadas mejorando la velocidad y disminuyendo la complejidad del sistema de búsquedas de campos de tipo “Llave Primaria”.
24. Creación de vistas por categoría sobre listas y bibliotecas para evitar que se superen el límite de 5.000 elementos por vista.
25. Planear y Ejecutar despliegues de Desarrollos de Soluciones Personalizadas en Ambientes de Calidad y Producción.
26. Diseño y desarrollo de webparts personalizados para SharePoint 2013 SharePoint Online.
27. Diseño y desarrollo de sitios y subsitios para el portal o intranet del Sena en SharePoint 2013 o SharePoint Online.
28. Definir y Aplicar Reportes de Uso para SubSitios, Listas y Bibliotecas.

29. Diagnóstico y Revisión de todos los features desplegados (activos o Inactivos).
30. Definir y realizar levantamiento de requerimientos de cambio a soluciones actuales en SharePoint.
31. Revisión e identificación de desarrollos no usados, inactivos, parcialmente desplegados que consuman rendimiento o almacenamiento con impactos negativos sobre plataforma SharePoint 2013.
32. Revisión y diagnóstico de Flujos de Trabajo configurados (activos o Inactivos).
33. Soporte a desarrollo de nuevas funcionalidades en SharePoint sobre el portal e intranet Sena.
34. Capacitaciones funcionales sobre SharePoint Onpremise y Online.
35. Atender Incidencias Bloqueantes de la Plataforma Sharepoint Onpremise y Online.
36. Presentar Soporte a activación de características, configuraciones y parametrizaciones, requeridas en la ejecución de una o varias funcionalidades de Sharepoint Onpremise y Online.
37. Revisar, depurar y mejorar personalizaciones y desarrollos sobre Sharepoint según análisis del requerimiento o incidencia.
38. Resolver incidencias no bloqueantes, pero que impiden la correcta operación de funcionalidades requeridas por la organización.
39. Presentar soluciones de capacitación en diversos formatos (guías de uso, videos de entrenamiento, talleres a casos de uso) y en general cualquier tipo de capacitación que se requiera para aprovechar el potencial de la plataforma Sharepoint 2013 y Sharepoint Online.
40. Asistencia a labores Administrativas del Servidor que permitan el correcto funcionamiento de herramientas instaladas.
41. Soporte a Formularios Diseñados en Microsoft Infopath.
42. Soporte a Flujos de Trabajo Diseñados en SharePoint Designer
43. Soporte a mejoras de funcionalidades sobre el portal e intranet Sena.

3.2.4 Asesoría y acompañamiento en Infraestructura para SharePoint

44. Planes de Monitoreo de Uso y Rendimiento de los servidores que soporta el Portal Sena.
45. Recomendaciones y apoyo de implementación de mejoras en la infraestructura sobre la que se despliega el Portal Sena, para mejorar el rendimiento a través de aumento de memoria ram, almacenamiento, aumento de núcleos, o mejora en procesadores.
46. Recomendaciones o apoyo en aumento de unidades de servidores o clústeres que procesan información en la graja que soporta el portal Sena.
47. Verificación y recomendaciones de aumento de recursos hacia la aplicación o servicios en SharePoint Online para mantener un óptimo rendimiento de las aplicaciones.
48. Generar Guías de Solución para incidentes Vinculados a Windows Server, IIS, Servidor SQL que, aunque no son referidos directamente a Tecnologías Microsoft SharePoint, pueden incidir en la causa de errores reportados o detrimento del rendimiento de Portal o Intranet SENA.

49. Asesoría y apoyo de implementación de soluciones de mejora y seguridad sobre granja de servidores que soporta el portal del Sena.
50. Asesoría técnica en dimensionamiento y en ejecución de migración de SharePoint 2013 a versiones superiores.

3.2.5 Soporte Especializado Project y Power BI

51. Timesheets: Para tiempos Administrativos.
52. Tasks: Para reportes de tiempo y horas de esfuerzo. Costos de Tareas.
53. Resource Pool: Para Administración de Recursos y Disponibilidad. Costos de Recursos.
54. Excel Services: Para reportes y gráficos dinámicos.
55. Integración y Desarrollo de Power BI: DashBoard de Proyectos
56. Integración con Outlook OnLine.
57. Look and Feel Basado en Imagen Corporativa.
58. Configuración de Seguridad usando Perfiles Estandar.
59. Carga de Proyectos Pilotos.
60. Creación de tipos de Proyectos.
61. Creación de Plantillas según tipos de Proyectos de la Organización
62. Flujo de Aprobación de Proyectos según metodologías usadas en Institución.
63. Generación de Listas y Bibliotecas en Sharepoint para el correcto funcionamiento de Gestión de Proyectos
64. Generación de Flujos de Trabajo aplicados a documentación de Proyecto construidas sobre funcionalidades de Office 365 y Sharepoint Online más Project Online

3.2.6 Metodología de Trabajo

Cada requerimiento o soporte solicitado por el cliente se agregará a una lista de solicitudes o Backlog para pasar por una etapa de levantamiento técnico específico por parte del equipo. La ejecución del requerimiento solo iniciará con la aprobación del cronograma, y la estimación del consumo de horas. El proceso es el siguiente:

1. El SENA debe reportar el nuevo requerimiento técnico vía correo electrónico a través de los canales dispuestos (teléfono y/o correo electrónico) para agregarlo al backlog del proyecto.
2. El equipo técnico coordinará las reuniones correspondientes con el líder técnico y el líder funcional definido por el SENA para hacer el levantamiento técnico y específico.
3. El equipo táctico generará un documento de levantamiento técnico indicando principalmente los entregables, el alcance, el cronograma con las etapas del proyecto y las horas que se aprovisionarán para la ejecución del requerimiento. Tener en cuenta que la etapa de Assesment en cada proyecto genera un consumo de horas de la bolsa de soporte especializado.
4. El equipo técnico solo iniciará la ejecución de cada actividad que genere un consumo de horas cuando el supervisor del contrato o líder funcional del contrato lo apruebe.

El supervisor del contrato podrá contactarse directamente por teléfono con el equipo táctico a través del Líder Técnico, Coordinador de Soporte, Coordinador de Proyecto, y Administrador de SharePoint.

3.2.7 Metodología de Atención de Casos

Cada requerimiento de soporte especializado hecho por el cliente será recibido por el coordinador de soporte y agregado al back log correspondiente. Las fechas para la atención del caso se fijarán en su momento y de común acuerdo entre el Coordinador de Soporte por parte de SENA y el supervisor del contrato por parte de SENA. El modelo de atención a casos se referirá al siguiente diagrama:



3.2.8 Reuniones Técnicas y de Seguimiento

Reunión Técnica – Se propone tener semanalmente una reunión técnica con el área de TI del SENA para comunicar el estado de las incidencias o nuevos requerimientos técnicos que están en el backlog o que se están atendiendo en el momento para tener un control de horas y alinear los equipos según la priorización que se le dé a cada tarea en el comité técnico.

Reunión de Seguimiento – Se propone tener cada dos semanas una reunión de seguimiento con el supervisor del contrato para presentar el estado del servicio, el consumo de las horas, al igual que las incidencias y problemas que han surgido en la ejecución.

Seguimiento de requerimientos – El seguimiento de los Requerimientos e iniciativas se hará a través de la plataforma Team Foundation Server (TFS). El seguimiento al consumo de horas operativas se presentará a través de un consolidado de lo ejecutado en cada requerimiento por parte del Gerente de Proyecto por parte de Intergrupo.

3.3 El servicio NO Incluye

Las áreas que se encuentran fuera del alcance de este proyecto incluyen, pero no se limitan a las siguientes:

- Errores vinculados Windows Server aislado de Sharepoint.
- Errores vinculados SQL aislado de Sharepoint.
- Errores y Administración de Internet Information Services aislado de Sharepoint.
- Soporte a modificación o parametrización de Directorio Activo aislado de Sharepoint
- No se tiene contemplado hacer labores de limpieza automática, crear Jobs de administración, limpieza y/o gestión sobre las tablas, o suministrar vistas sobre los datos.
- No se crearán soluciones de monitoreo y visualización sobre los logs y datos de auditoría de la solución. Cualquier solución de administración sobre los datos de logs y auditoría están fuera del alcance.
- Limpieza/Homologación/Unificación/estandarización/consolidación de la información que presenten los diversos sistemas fuentes que alimenten la plataforma. Los datos que suministre SENA se tomarán tal cual se entregan, y se asumen que los datos vienen limpios y con calidad. La homologación de datos y/o su limpieza será responsabilidad de CLIENTE.
- Creación de datos artificiales para permitir cruces de información entre distintos dominios de información que no pueden cruzarse de forma nativa.
- Reportes que necesiten un modelo dimensional o cubos para responderse.
- Instalación, configuración y puesta en marcha de infraestructura y software en los servidores de SENA El software necesario será provisto y configurado SENA . Desarrollar los mecanismos de integración con los sistemas fuentes de SENA
- Soporte fuera de los horarios establecidos.
- Cualquier otra actividad que se encuentre dentro del alcance de los demás proveedores de la institución SENA.

3.4 Tabla de Priorización de los Requerimientos o Incidencias

Nivel	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Ejecución
Critico	Indica una caída total o parcial que deja inoperante Sharepoint (Intranet y/o Portal), y/o Project.	Respuesta: Inmediata mediante atención por teléfono, correo electrónico, atención en sitio o	Se coordinará inmediatamente la revisión técnica para el

	Se excluye de este soporte causas de infraestructura instalada o daños físicos o eléctricos de los servidores.	conexión remota al Servidor o Plataforma Web. Solicitud: Mediante Correo Electrónico. Seguimiento: Plataforma TFS	análisis del caso. El tiempo de ejecución se informará después de hacerse el análisis técnico correspondiente. En caso de que la solución dependa del SENA, de un tercero, o implique un daño grave sobre el sistema, se generará un informe con la causa, el plan de solución y el tiempo aproximado de duración del trabajo.
Alto	Se refiere a cualquier incidente que no permita la ejecución de una o varias funcionalidades de Sharepoint y/o Project, o que no permite accionar alguna o varias de sus funcionalidades nativas o personalizadas; pero otros componentes del sistema operan de forma normal.	Respuesta: Máximo 4 horas posterior al registro del caso mediante atención por teléfono, correo electrónico, atención en sitio o conexión remota al Servidor o Plataforma Web. Solicitud: Mediante Correo Electrónico. Seguimiento: Plataforma TFS	Se coordinará la reunión técnica específica según la disponibilidad de agenda dándole prioridad frente a los requerimientos de Nivel Bajo. En caso de que la solución dependa del SENA, de un tercero, o implique un daño grave sobre el sistema, se generará un informe con la causa, el plan de solución y el tiempo aproximado de duración del trabajo.
Bajo	Atención a funcionalidades que requieren mejora o personalizaciones requeridas por la plataforma que incluyen desarrollos sobre lo ya instalado, consultorías o Entrenamientos Puntuales en funcionalidades, desarrollos, herramientas o metodologías propias de la Plataforma Sharepoint 2013, Sharepoint OnLine y Project.	Entre 8 y 16 horas posteriores al registro del Caso mediante atención por teléfono, correo electrónico, atención en sitio o conexión remota al Servidor o Plataforma Web. Solicitud: Mediante Correo Electrónico. Seguimiento: Plataforma TFS	Se coordinará la reunión técnica específica según la disponibilidad de agenda, o se programará el entrenamiento y/o consultoría según agenda de solicitante y del equipo técnico.

Nota 1: El medio de soporte será inicialmente siempre remoto, pero de acuerdo con diagnóstico de especialistas puede ser en sitio cuando la incidencia lo requiera.

Nota 2: Para los casos reportados de prioridad crítica (incidencias) se inicia un levantamiento específico para darle solución a la incidencia reportada. El SENA debe dar la aprobación de las horas estimadas para iniciar el trabajo de la solución.

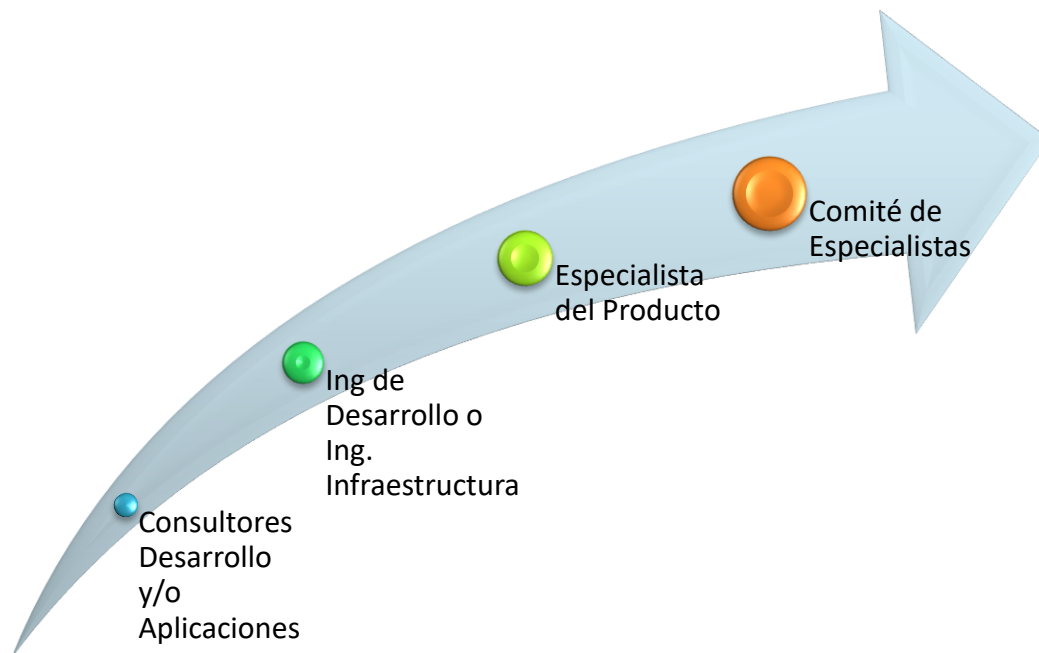
3.5 Tabla de Niveles y Roles Responsables:

Nivel	Responsable	Método de Ejecución
Critico	Ingenieros de Infraestructura, Consultores Técnicos y de Desarrollo	Diagnóstico Inicial, Soporte Remoto, Guías de Instalación y/o configuración.
Alto	Consultores de Aplicaciones, Consultores Técnicos y/o Desarrollo.	Soporte Remoto. Guías de Instalación y/o configuración.
Bajo	Consultor de Aplicaciones y Consultor de Desarrollo.	Estimación de Esfuerzo, desarrollo y publicación de solución. Guías de Instalación y/o configuración. Plan de Entrenamiento. Temarios. Guías de Uso. Agenda de Entrenamiento.

3.6 Tabla de Tipificación de Estado la Incidencia:

Tipo	Descripción	Comunicación
Pendiente	Se recibe una incidencia de soporte por parte del cliente y se ha remitido al Profesional adecuado según nivel de Escalamiento	Correo Electrónico Interno(Equipo de trabajo) y Externo hacia el Cliente
En Ejecución	El cliente ha aprobado las horas de inicio de ejecución, y el profesional ha revisado el caso y se encuentra desarrollando y/o aplicando las soluciones posibles.	Correo Electrónico Interno y Externo hacia el Cliente
Solucionado	Se ha reportado por parte del Profesional que la incidencia ha sido solucionada.	Correo Electrónico Interno y Externo hacia el Cliente. Plataforma TFS
Cerrada	Se ha entregado la solución con aceptación del cliente.	Reunión Virtual/Correo Electrónico. Plan de Entrenamiento. Temarios. Guías de Uso. Acta de Entrega
Escalada	Se ha remitido a un nivel superior de solución según matriz de Escalamiento	Correo Electrónico Interno y Externo hacia el Cliente
Re-Abierto	Un caso ya cerrado se solicita reabrirse pues la solución original no ha resuelto la causa del problema.	Reunión Virtual/Correo Electrónico. Acta de Diagnóstico.

3.7 Diagrama de Escalamiento y Equipo de Trabajo



3.8 Supuestos y Restricciones:

- El cliente dispondrá de toda la infraestructura de hardware, software, comunicaciones y acceso vía vpn o remoto a los ambientes de Desarrollo, calidad (QA) y producción, requeridos para el soporte de la plataforma.
- El cliente deberá suministrar el hardware y software para soportar la plataforma SharePoint y Project. Esto solo para los ambientes de desarrollo, prueba y producción.
- El sistema funcionará únicamente en las últimas dos versiones de los 3 más populares browsers de Windows y IOS (IE, Safari, Chrome, MS Edge). No se puede asegurar visualización correcta en todos los dispositivos móviles y tabletas del mercado y según restricciones publicadas oficialmente por el fabricante.
- Los alcances y servicios descritos en este documento están basados y acotados por las cotizaciones de referencia "Cot. 370 - Intergrupo Servicio de soporte tecnico en sitio SharePoint V3" y "Cot. 357S - Intergrupo, Propuesta Contrato de Soporte Sharepoint y Project -SENA V3".

Firmado al 04 de diciembre de 2020



Johana Maritza Vargas Castillo
Gerente de Servicio



Fabian Mora Espejo
Director de Operaciones



**Inter
Grupo[®]**

**Your Future
Our Passion**

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Servicios Complementarios Microsoft

Servicio de Soporte Técnico Especializado

Periodo - noviembre 2020

Johana Maritza Vargas Castillo

Jvargas@intergrupo.com

Gerente de operaciones y proyectos

Mateo Mila

pro-Mmila@intergrupo.com

Coordinador de Soporte

Versión <1.0>

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCION	3
2	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	3
3	ALCANCE.....	3
4	ACTIVIDADES GENERALES	3
5	Solicitudes de Soporte Técnico:.....	4
5.1	Tipo de Solicitud.....	4
5.2	Estado VS Tipo de Solicitud	5
5.3	Estado VS Criticidad de la Solicitud.....	5
6	Tabla de Solicitudes.....	6
7	Estado Granja Share Point Portal SENA Nov 2020.....	7
8	Documentación Portal SharePoint.....	7
9	Matriz de Requerimientos Oficina Virtual (Proyecto Máxima Velocidad).....	8
10	RECOMENDACIONES.....	8

1 INTRODUCCION

A continuación, y de acuerdo con el marco contractual establecido entre Intergrupo y el Sena, se presenta informe del servicio de soporte especializado para el periodo comprendido entre el **01 de noviembre y el 30 de noviembre de 2020**.

2 OBJETIVO DEL SERVICIO

Brindar un servicio de soporte completo que permita resolver las incidencias y requerimientos de forma eficiente y con calidad sobre los portales que actualmente el SENA tiene implementados sobre la tecnología Microsoft Sharepoint onpremise/Sharepoint Online (Portal Sena, Portal APE, Intranet y Blogs) y sobre algunas iniciativas que están sobre tecnología Project Online y Power BI para cubrir procesos administrativos.

3 ALCANCE

El presente documento tiene por alcance el seguimiento para el mes en curso noviembre 2020, sobre las actividades comprometidas en el SOW de Servicios de Soporte Especializado SENA como Administrador de plataformas SharePoint y Soporte Nivel 1 para la institución, ejecutado por el Ingeniero Oscar Ayala, quien cuenta con amplia experiencia en administración, operación y soporte de las plataformas Microsoft.

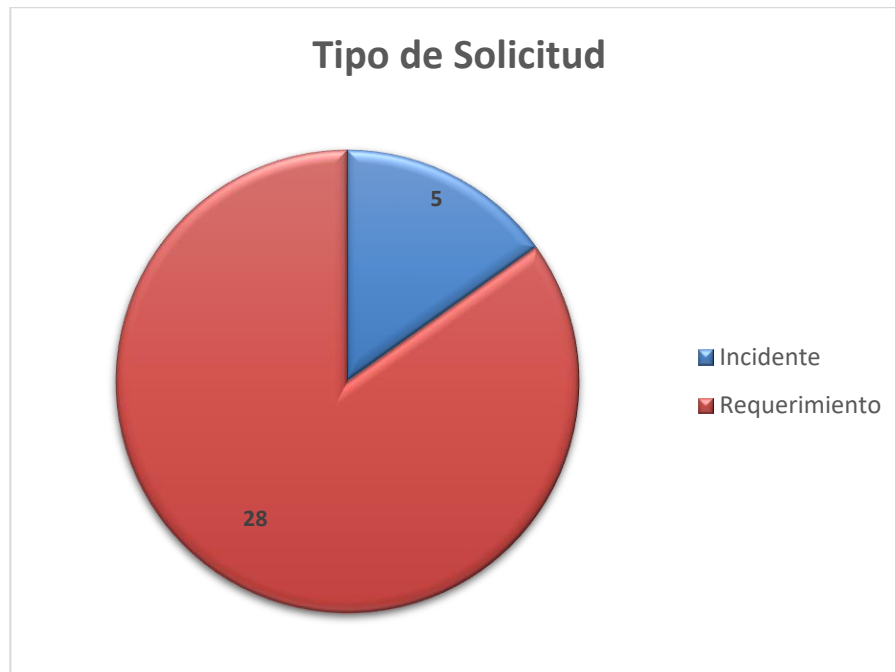
4 ACTIVIDADES GENERALES

- Acompañamiento.
- Implementación y Despliegue de servicios.
- Configuración de Servicios y Soluciones.
- Ejecución de Proyectos.
- Soporte a Migraciones e Integraciones.
- Soporte Técnico.
- Documentación.
- Cumplimiento de los procedimientos establecidos por el SENA para la prestación del servicio.
- Soporte a incidencias reportadas en SharePoint.
- Creación de sitios y/o actualización de contenido.
- Solución de todos los problemas en pruebas.
- Solución de los problemas en Producción.
- Solución Advertencias.
- Solución No verificados.

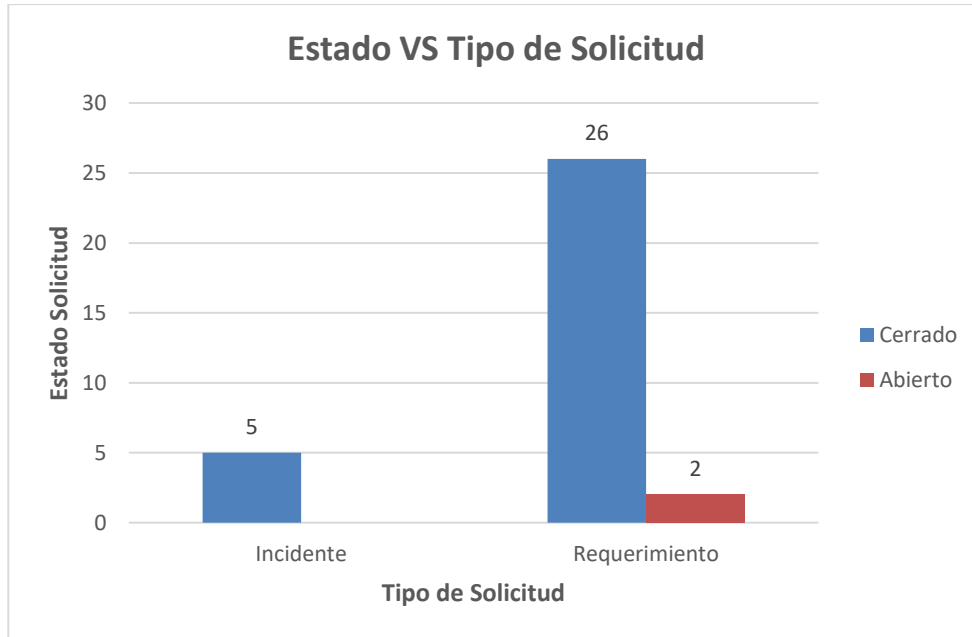
5 SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO

Durante el periodo, se han recibido 33 Solicitudes los cuales fueron resueltos un 93% quedando un Backlog de 2 Solicitudes. Este Backlog se encuentra en el planner de la plataforma SharePoint.

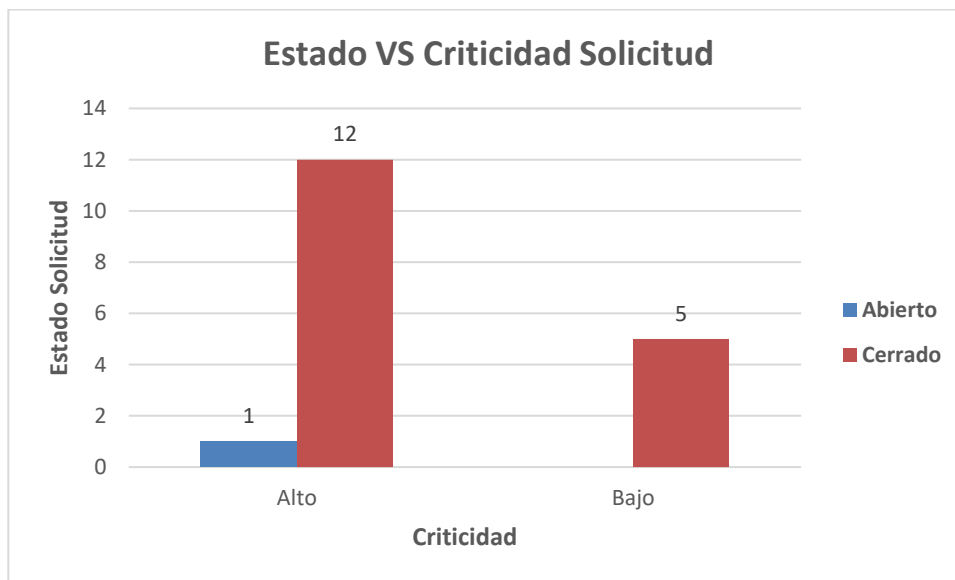
5.1 Tipo de Solicitud



5.2 Estado VS Tipo de Solicitud



5.3 Estado VS Criticidad de la Solicitud



6 TABLA DE SOLICITUDES

Matriz de taxonomía de las gráficas anteriores;

N	Mes	Fecha	Solicitud	Estado	Tipo de Solicitud	Criticidad
1	Noviembre	2/11/2020	Solicitud permisos portal web para configurar propiedad rastreadable	Cerrado	Requerimiento	Media
2	Noviembre	2/11/2020	actualización del sistema operativo y el motor de DB SQL.	Cerrado	Requerimiento	Media
3	Noviembre	2/11/2020	CI POR RADICAR publicación cronograma de encargos Cargos de Carrera Administrativa	Cerrado	Incidente	Alto
4	Noviembre	4/11/2020	JMETER: PRUEBAS DE CARGA Y ESTRÉS	Cerrado	Requerimiento	Bajo
5	Noviembre	5/11/2020	RADICAR ONBASE por radicar - Reporte Ley 1712 - 2014	Cerrado	Requerimiento	Alto
6	Noviembre	5/11/2020	Solicitud permisos de publicación Notificaciones Procesos Disciplinarios	Cerrado	Requerimiento	Alto
7	Noviembre	5/11/2020	Presentación módulo APM BCM	Cerrado	Requerimiento	Bajo
8	Noviembre	5/11/2020	Revisión Backlog SENA	Cerrado	Requerimiento	Bajo
9	Noviembre	5/11/2020	Publicación estatal	Cerrado	Requerimiento	Alto
11	Noviembre	6/11/2020	Solicitud Apoyo Jurídico Servicios Micros+C17:C37oft	Cerrado	Requerimiento	Media
10	Noviembre	6/11/2020	Caso INC000000623842 Agencia Pública de Empleo	Cerrado	Incidente	Alto
12	Noviembre	9/11/2020	CI POR RADICAR SOLICITUD USUARIO PARA PUBLICACION	Cerrado	Incidente	Alto
13	Noviembre	9/11/2020	Entrega de documentación Aplicación PORTAL WEB	Cerrado	Requerimiento	Media
14	Noviembre	9/11/2020	Información sede electrónica	Cerrado	Requerimiento	Bajo
15	Noviembre	10/11/2020	Ajuste Link ingreso documentación Portal Web	Cerrado	Requerimiento	Alto
16	Noviembre	11/11/2020	Pruebas de Carga y Estrés: Fase 2	Cerrado	Requerimiento	Media
17	Noviembre	11/11/2020	Continuación de Verificación Documento SENA	Cerrado	Requerimiento	Media
18	Noviembre	11/11/2020	Socializar proceso y metodología de Gestión de Vulnerabilidades	Cerrado	Requerimiento	Media
19	Noviembre	11/11/2020	Validación documentación de las Aplicaciones- Acta 20201014	Cerrado	Requerimiento	Bajo
20	Noviembre	13/11/2020	Instructiva herramienta de mesa de servicio de BMC Helix	Cerrado	Requerimiento	Alto
21	Noviembre	17/11/2020	Habilitación de funcionalidades en intranet para pruebas	Cerrado	Incidente	Alto
22	Noviembre	17/11/2020	Validación documentación de las Aplicaciones fase 2	Cerrado	Requerimiento	Media
23	Noviembre	17/11/2020	Corrección Sitio web no permite iniciar sesión de usuario para cargue de documentos	Cerrado	Incidente	Alto
24	Noviembre	18/11/2020	Backlog Requerimientos Servicios Microsoft	Cerrado	Requerimiento	Media
25	Noviembre	19/11/2020	Listado de aplicaciones 2020	Cerrado	Requerimiento	Media
26	Noviembre	20/11/2020	Solicitud Aclaración Recursos Portal Sede Electrónica	Cerrado	Requerimiento	Media
27	Noviembre	20/11/2020	Pruebas de Carga y Estrés: INTRANET ANTIGUA CONSULTA HISTÓRICA	Cerrado	Requerimiento	Alto
28	Noviembre	21/11/2020	Proyecto IPV6	Abierto	Requerimiento	Media
29	Noviembre	21/11/2020	Solicitud de creación de usuario para ajustes a Portal Web - Máxima Velocidad	Cerrado	Requerimiento	Media
30	Noviembre	21/11/2020	Cambios SHP 2010	Cerrado	Requerimiento	Media
31	Noviembre	23/11/2020	Proyecto Sena - Conectados	Cerrado	Requerimiento	Media
32	Noviembre	24/11/2020	Publicación PAA página web SENA	Cerrado	Requerimiento	Alto

7 ESTADO GRANJA SHARE POINT PORTAL SENA

1. Telefónica realizó la activación del protocolo IPV6, la cual cada servidor tiene configurado su dirección de IPV6, queda por realizar con el apoyo del Equipo de consultores de Microsoft (InterGrupo) y el grupo de IPV6 la salida del portal por este protocolo para finiquitar el tema.
2. Telefónica recibió por parte de seguridad del SENA un formato para diligenciar las excepciones de análisis del antivirus que se requiere instalar en los servidores de Producción, necesitaría el apoyo y opinión del Equipo de consultores de Microsoft (InterGrupo) para completar el formato. (Estaré pendiente para una reunión y revisión del tema)
3. Telefónica Tiene información de que el área de seguridad del SENA realizó un escaneo de vulnerabilidades en los servidores de producción, pero no recibieron los resultados o pasos a realizar después del análisis, se debe escalar y exponer las novedades encontradas y genera un plan de contingencia.
4. Telefónica intervino los servidores de Pre-Producción para realizarle cambios a la master page, dándole cumplimiento a los requerimientos de la oficina virtual, cambios que están siendo evaluados por la Oficina de Comunicaciones y del Equipo de consultores de Microsoft (Intergrupo), para validar cuales pasarían a producción.
5. Información gestionada con el funcionario de Telefónica quien maneja la arquitectura de la plataforma y con el cual soy el contacto directo.

8 DOCUMENTACIÓN PORTAL SHAREPOINT

Se cuenta con los documentos de la Arquitectura y estado de la plataforma con una fecha de Actualización de 7 de abril 2020, gestionados por el proveedor Telefónica, los cuales están alojados en el archivo del Planner de la plataforma administrada por el SENA, los cuales solo pueden ser compartidos con autorización de este, se recomienda una actualización de estos para terminar el Q2 2020, y así iniciar proyecto con datos más recientes.

9 MATRIZ DE REQUERIMIENTOS OFICINA VIRTUAL (PROYECTO MÁXIMA VELOCIDAD)

- Se analizará la interacción y solicitud de ejercicios o acciones de terceros para priorizar los tiempos
- El Administrador gestionara los lineamientos o comunicaciones con las diversas oficinas donde se tenga que brindar interacción
- En el informe de diciembre del 2020 se enviará el estado detallado de la matriz y sus avances porcentuales punto a punto con el aporte de la aseria de los comerciales del proyecto.

10 RECOMENDACIONES

- Siempre notificar al área de comunicaciones y sistemas cuando se corran RFCs, con el motivo de alinearse con las actividades de la organización y sus horarios
- Se recomienda que el aérea de cobros coactivos envíe el archivo de actualización de funcionarios unificado
- Que siempre que se le asignen permisos a un funcionario en el subsitio de nombramientos país se le envíe al manual realizado por comunicaciones.
- Que el proveedor Telefónica responda de forma más oportuna las novedades o incidentes reportados en su plataforma de helpdesk.
- Se recomienda una reunión de apertura con los involucrados en el portal para validar metodologías o inquietudes
- Enviar la información completa de los funcionarios que soliciten permisos en la intranet.



Johana Maritza Vargas Castillo
Gerente de Operaciones y Proyectos

jvargas@intergrupo.com
Móvil: (+57) 3125194690
Bogotá, Colombia