

ALCANCE DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

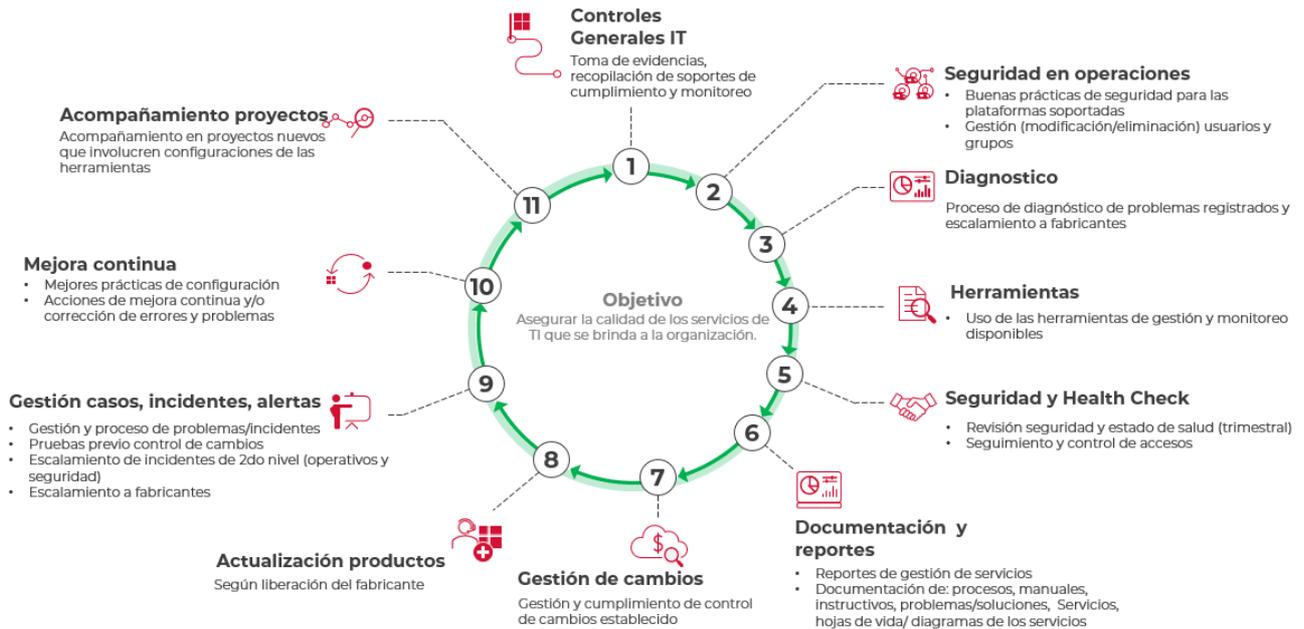
El proveedor debe brindar un servicio gestionado de administración para Office 365 que cubra los siguientes servicios:

- Exchange Online.
- OneDrive.
- Teams (colaboración).
- SharePoint Online.

Duración del servicio: 1 año.

ALCANCE

El alcance del servicio de administración debe incluir como mínimo las siguientes etapas durante el transcurso de este:



ALCANCE DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN



DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN

La entidad requiere que el proveedor cuente con un marco metodológico que cuente como mínimo con las siguientes etapas:

- Enfoque Metodológico:
 - **Personas, procesos y tecnología:** Grupo humano organizado en roles definido por ITIL, procesos bajo certificaciones ISO9000, ISO20000, ISO27000.
 - **Niveles de Servicios:** Disponibilidad de la plataforma, atención de incidentes, solución de incidentes, atención de requerimientos y entrega de informes.
 - **Seguimiento y control:** Basado bajo: comités operativos, gerencial, directivos, VP y escalamientos bajo la estructura organizacional.
 - **Aspectos generales:** Premisas, supuestos y consideraciones generales del servicio.
- Modelo de Gobierno:
 - **Estratégica y gobierno:** Análisis de los objetivos estratégicos y su alineación con las capacidades presentadas de los servicios.
 - **Estructura Organizacional:** Roles que hacen parte del servicio en diferentes niveles: nivel estratégico, nivel táctico, nivel operativo.
 - **Procesos comunes:** Procesos transversales, horizontales en todos los niveles de la organización (Estratégico, táctico y operativo).
 - **Gestión de la relación:** Espacios de comunicación formales para manejar la relación del servicio con reuniones estratégicas del desarrollo del servicio.

- Modelo Operativo:

- **Administración de plataformas:** Tres niveles de atención: Monitoreo y registro de incidentes, gestión de plataforma, escalamiento y gestión de casos a fabricantes.
- **Agilismo:** Entendemos el agilismo como el medio que permite generar y entregar valor a los usuarios finales de manera oportuna, continua y sostenible.
- **Procesos:** Sistema de gestión integral para soportar los servicios basado en ITIL . Certificaciones ISO 9001, 20000, 27000.
- **Plan y período de transición:** Ejecución en cuatro (4) fases: preparación / Transición, Estabilización y Mejoramiento Continuo.

- Descripción Funcional:

- **Ingeniería:** Actividades proactivas para asegurar la disponibilidad del servicio y a la estrategia de mejora y evolución del servicio ofrecido.
- **Soporte y Administración:** Actividades y prácticas que buscan restablecer el servicio operativo a los usuarios en el menor tiempo posible o ayudar con la implementación de solicitudes y/o requerimientos.
- **Entregables:** Informes, Reportes, Bitácoras, Listas de chequeo, presentaciones de las actividades de ingeniería y soporte y administración del servicio.
- **Buenas prácticas de Seguridad:** Validaciones del estado de la seguridad de las plataformas, por medio de equipo asignado de Ingeniería.