Descripción del alcance del proyecto	Supuestos del Proyecto	Restricciones del Proyecto	Exclusiones del proyecto	Criterios de aceptación del proyecto
<p>El proyecto en su alcance incluye el diseño de un NOC (Network operation center) junto con una mesa de ayuda para el servicio de soporte de los clientes externos de INNOVA Networks el cual debe incluir los elementos relacionados como parte del diseño y que se encontraran contenidos en documentos para cada uno de ellos. Este diseño deberá incluir los elementos mínimos necesarios para iniciar la fase de implementación de la misma. Los entregables dentro de sus tareas incluyen de manera global actividades tales como el levantamiento de información y de requerimientos, comparativa de ofertas, y la recomendación de selección de proveedores y estrategias de implementación.</p> <p>Previo a los entregables relacionados con el diseño se realizará una nivelación de conocimiento del personal encargado del desarrollo del proyecto.</p> <p>El diseño incluirá lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición y proyección de la cantidad de equipos y/o clientes a ser soportados. Propuesta de herramienta de software con matriz costo / beneficio. Dimensionamiento del equipo humano del NOC y la mesa de ayuda a ser implementados, que incluye necesidad de recurso, por niveles, perfil académico, salario, malla horaria, intensidad horaria y estimación de la curva de aprendizaje. Validación de nivelación de conocimiento al equipo humano que trabajará en el proyecto Plan de sensibilización con presentación, guía o instructivo. Cronograma de alto nivel de implementación del NOC y la mesa de ayuda. Lista detallada de la infraestructura necesaria para la implementación física de la mesa de ayuda, plan de mantenimiento de equipos, manejo de respaldo de información, asignación de recursos de infraestructura, proceso de inventario. Plan de canales de atención para la mesa de ayuda de acuerdo a la infraestructura seleccionada y requerida. Propuesta de herramienta para los requerimientos asociados a gestión del conocimiento (intranet, activos de conocimiento, repositorios, gestión documental, wikis, manuales, Bloq corporativo, boletines) Presupuesto detallado de referencia. Documento consolidado del diseño final. <p>Por último se tendrá dentro del alcance del proyecto elementos relacionados directamente con la gestión del mismo, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de dirección del proyecto Planes subsidiarios 	<p>El equipo del proyecto cuenta con las herramientas tecnológicas para hacer el diseño objeto del proyecto.</p> <p>El patrocinador da vía libre al equipo del proyecto para delimitar el perfil de los recursos para la mesa de ayuda y NOC.</p> <p>El presupuesto consolidado de implementación se entregará sin análisis contable detallado.</p> <p>Todos los recursos cuentan con una disponibilidad máximo del 10% para el diseño objeto del proyecto.</p> <p>Podremos solicitar cotizaciones a nombre de Innova Networks.</p> <p>La empresa tiene a disposición la información necesaria para la proyección de ventas de la empresa.</p> <p>La empresa tiene la disposición necesaria para permitir los levantamientos de información necesarios dentro del proyecto.</p> <p>Los recursos del equipo de proyecto tienen el conocimiento necesario para la elaboración del mismo.</p> <p>La variación de la tasa de cambio USD/COP se mantendrá constante durante la ejecución del proyecto.</p> <p>El equipo de trabajo se mantendrá disponible durante toda la planeación y ejecución del proyecto.</p> <p>La información entregada por el patrocinador es 100% verídica.</p>	<p>No se cuenta con recursos dedicados para la ejecución del proyecto, todos los recursos involucrados comparten tiempo con otras actividades.</p> <p>Solo se cuenta con el personal del grupo de trabajo de grado cuatro (4) personas para la ejecución del proyecto.</p> <p>En el grupo de ejecución del proyecto no se cuenta con experiencia en el diseño de mesas de ayuda y NOC.</p> <p>La mitad del grupo de trabajo de grado dos (2) personas no está familiarizadas con el área de tecnología empresarial. Se cuenta con un tiempo corto limitado (se estima un mes) para nivelar el conocimiento del equipo de ejecución del proyecto.</p> <p>El director de ingeniería, así como el patrocinador cuentan con tiempo limitado para hacer retroalimentación al avance del proyecto.</p> <p>Los costos generados por gerente de proyecto y el equipo de ejecución del proyecto serán compensados a través de contraprestaciones no económicas.</p>	<p>Implementación de un NOC (Network operation center) integrado a una mesa de ayuda.</p> <p>No se contará con personal de INNOVA NETWORK SAS adicional al equipo de trabajo de grado para el desarrollo del proyecto.</p>	<p>Los criterios de aceptación del proyecto es el cumplimiento en la entrega del 90% de los elementos que se han descrito como componentes del diseño y que han sido validado en un 100% en pruebas de escritorio si corresponde.</p>

ID	Entregables/Requerimientos	Interesados	Categoría	Prioridad	Documentos de Requerimientos			Objetivos del negocio	Acepta	Límites y exclusiones
					Criterio de Aceptación	Test o metodo de verificación	Fase			
1	Nivelación conocimiento equipo desarrollo del proyecto									
1.1	Evaluaciones deben ser en físico.	Lider tecnico.	Indirecto	Baja	Impresion	Checklist	1			
1.2	Capacitación presencial.	Lider tecnico.	Indirecto	Baja	Asistencia	Lista de Asistencia	1			
1.3	Las evaluaciones de conocimiento inicial y final evalúan más de una tematica	Lider tecnico.	Indirecto	Alta	10 preguntas minimo	Checklist	1		Lider tecnico	No incluye en una certificación ITI
1.4	La evaluación final deberá ser aprobada en un % correcto	Lider tecnico, Sponsor.	Indirecto	Medio	80%	Checklist	1			
2	Perfiles recursos humanos - Mesa de Ayuda									
2.1	El perfil del recurso debe incluir nivel educativo	Lider tecnico, lider recursos humanos	Directo	Medio	Título, Fecha Finalización, Institución	Checklist	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		No estara incluido el disenor del proceso de seleccion del personal.
2.2	El perfil del recurso debe incluir experiencia laboral en call center y soporte tecnico	Lider de recurso humanos.	Directo	Alta	Cargo, Tiempo, Empresa	Checklist	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
2.3	Incluye una matriz que emita un puntaje ponderado de las habilidades tecnicas	Lider de recurso humanos.	Directo	Medio	Ponderado sume 100 puntos maximo	Prueba de Escritorio	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los	Lider tecnico-Sponsor	
2.4	Incluye disponibilidad horaria por recurso	Lider tecnico, lider recursos humanos.	Directo	Alta	Disponibilidad por semana	Checklist	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
3	Matriz de ocupación - Mesa de ayuda									
3.1	Disponibilidad Operativa	Lider tecnico, Sponsor, lider recursos	Directo	Alta	24x7x365	Prueba de escritorio	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los	Lider tecnico-Sponsor	No se tomara normatvidad internacional como marco de referencia.
3.2	Cumplimiento de la normatvidad laboral.	Lider tecnico, lider recursos humanos,	Directo	Alta	No incumpla ninguna normatvidad y legislacion	Checklist	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
3.3	Plan de contingencia.	Lider tecnico, lider recursos humanos	Directo	Alta	Mantener la cobertura con 1 recurso menos	Prueba de escritorio	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
4	Costos del recurso humano - Mesa de ayuda									
4.1	Banda salarial por perfil	Lider financiero, sponsor	Directo	Alta	Salario objetivo ± 10%	Validacion matematica	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los	Lider financiero-Sponsor	No se inclura otras formas de contratacion aparte de las determinadas en el
4.2	Presupuesto del costo de la matriz de ocupación	Lider financiero, sponsor	Directo	Medio	Suma de las bandas salariales maximas del recurso humano	Validacion matematica	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
4.3	Matriz de comparacion del tipo de contrato a utilizar	Sponsor, lider recursos humanos, lider	Directo	Medio	Incluir 2 modalidades de contrato (prestacion de servicios o indefinido)	Checklist	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
5	Software Seleccionado - Mesa de ayuda									
5.1	Incluye generacion de reportes	Lider tecnico, Sponsor	Directo	Alta	Estará en la capacidad minima de generar reportes de casos pendientes.	Hoja de especificaciones del software (Checklist)	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
5.2	Capacidad de escalabilidad del software	Lider tecnico, clientes de Innova	Directo	Medio	Confirmación fabricante de software de la escalabilidad del mismo	Hoja de especificaciones del software (Checklist)	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
5.3	Desplegable en la nube	Lider tecnico	Directo	Alta	Creación limitada	Hoja de especificaciones del software (Checklist)	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
5.4	Crear ticket	Lider tecnico	Directo	Alta	Creación limitada	Hoja de especificaciones del software (Checklist)	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
5.5	Permite crear casos por diferentes canales (telefono, correo, web)	Lider tecnico	Directo	Medio	Cantidad de canales de atención del Software	Hoja de especificaciones del software (Checklist)	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos	Lider tecnico, sponsor	No se realizaran pruebas funcionales del software.
5.6	Usuarios limitados	Lider tecnico, clientes de Innova	Directo	Medio	Sin costo	Cotizacion	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
5.7	Entrenamiento por usuario especialista	Sponsor, lider tecnico, lider financiero	Directo	Bajo	El cobro debe ser mensual	Cotizacion	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
5.8	Asegurar un tiempo de respuesta a incidentes minimo	Lider tecnico, clientes de Innova	Directo	Alto	Minimo 30 minutos	Porcentaje de disponibilidad	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
5.9	Notificación vía telefónica o vía mensajes de texto de los eventos de maxima criticidad	Lider tecnico, clientes de Innova	Directo	Medio	Confirmación de tipos de notificaciones de la herramienta	Hoja especificaciones software	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
5.10	Asegurar una disponibilidad en los canales de atención	Lider tecnico, clientes de Innova	Directo	Alta	Disponibilidad minima del 95%	Contrato de SLA con el proveedor	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
6	Perfiles recursos humanos - NOC									
6.1	El perfil del recurso debe incluir nivel educativo	Lider tecnico, lider recursos humanos.	Directo	Alta	Descripción de perfil con nivel educativo	Checklist	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los	Lider tecnico-Sponsor	No estara incluido el disenor del proceso de seleccion del personal.
6.2	El perfil del recurso debe incluir experiencia laboral en soporte tecnico	Lider tecnico, lider recursos humanos	Directo	Alta	Descripción de perfil con tiempo necesario de experiencia laboral	Checklist	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
6.3	Incluye una matriz que emita un puntaje ponderado de las habilidades tecnicas	Lider tecnico.	Directo	Medio	Matriz con al menos el pondero de 3 habilidades tecnicas	Pruebas de escritorio	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
6.4	Incluye disponibilidad horaria por recurso	Lider tecnico, lider recursos humanos.	Directo	Alta	Disponibilidad 24x7x365	Checklist	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
7	Matriz de ocupación - NOC									
7.1	Cumplimiento de la normatvidad laboral.	Lider de recursos humanos, lider	Directo	Alta	Lista de las normas laborales que aplican al proyecto	Checklist	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los	Lider tecnico y sponsor	No se tomara normatvidad internacional como marco de referencia.
7.2	Plan de contingencia	Lider tecnico, clientes de Innova	Directo	Alta	Lista de acciones y elementos de contingencia	Prueba de Escritorio	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
7.3	Disponibilidad 24x7x365	Lider tecnico, clientes de Innova	Directo	Alta	Matriz de personal 24x7x365	Prueba de Escritorio	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
8	Costos del recurso humano - NOC									
8.1	Banda salarial por perfil	Sponsor, lider financiero, lider recursos	Directo	Alta	Salario objetivo ± 10%	Validacion matematica	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los	Lider financiero-Sponsor	No se inclura otras formas de contratacion aparte de las determinadas en el
8.2	Presupuesto del costo de la matriz de ocupación	Sponsor, lider financiero	Directo	Medio	Suma de las bandas salariales maximas del recurso humano	Validacion matematica	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
8.3	Matriz de comparacion del tipo de contrato a utilizar (prestacion de servicios o	Sponsor, lider de recursos humanos.	Directo	Medio	Incluir 2 modalidades de contrato (prestacion de servicios o indefinido)	Checklist	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
9	Software Seleccionado - NOC									
9.1	Permitir monitoreo de dispositivos de manera remota	Lider tecnico	Directo	Medio	Caracteristicas, herramientas y procedimientos monitoreo remoto	Hoja de especificaciones del software (Checklist)	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos	Lider tecnico, sponsor	No se realizaran pruebas funcionales del software.
9.2	Incluye el historico minimo en dias de los dispositivos monitorizados	Lider tecnico, lider de calidad	Directo	Alta	Minimo 30 dias	Hoja de especificaciones del software (Checklist)	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
9.3	Asegurar el monitoreo en tiempo real	Lider tecnico, lider de calidad	Directo	Alta	Tiempos de captura de información de la herramienta	Hoja de especificaciones del software (Checklist)	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
9.4	Soportar minimo un criterio de interacción	Lider tecnico, lider de calidad y	Directo	Medio	Con equipos por SNMP	Hoja de especificaciones del software (Checklist)	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
10	Matriz requerimientos Infraestructura									
10.1	Presupuesto infraestructura	lider financiero, sponsor, socio union temporal	Directo	Medio	Definir un orden de magnitud para el presupuesto	Un orden de magnitud entre el [-15%,30%]	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos	Lider tecnico, lider financiero y sponsor	El puesto de trabajo se contempla dentro de las instalaciones actuales de Innova
10.2	Determinación de necesidades para la mesa de ayuda y el NOC.	lider tecnico, sponsor, representante de los clientes.	Directo	Alta	Lista de elementos de infraestructura necesarios	Checklist	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
11	Requerimientos Infraestructura centralizada - presencial									
11.1	Incluye el numero de puestos de trabajo	lider tecnico, lider financiero	Directo	Medio	Detallar componentes y puesto de trabajo	Checklist	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos	Lider tecnico y lider de recursos humanos	No se realizaran pruebas del ancho de banda requerido.
11.2	Proyecciones del ancho de banda de internet requerido	lider tecnico	Directo	Baja	Tabla de ancho de banda vs dispositivos o usuarios atendidos	Checklist	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
11.3	Acuerdo de nivel de servicio con el proveedor de internet	lider tecnico	Directo	Baja	Porcentaje definido del nivel de servicio en el año por parte del proveedor	ANS de cotizacion del ISP	1	Aumentar en un 20% los contratos con nuevos		
12	Requerimientos Infraestructura distribuida - Teletrabajo									
12.1	Establece las caracteristicas necesarias del proveedor y ancho de banda en casa home	Lider tecnico, lider de recursos	Directo	Alta	Minimo ancho de banda solicitado por sitio remoto	Checklist	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los	Lider tecnico	No estara incluido el disenor del proceso de seleccion del personal.
12.2	Disponibilidad electrica del sitio de trabajo	Lider tecnico, lider de recursos	Directo	Baja	Numero de fallas electricas probables en el año	Historico Estadistico	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
12.3	Determinación del espacio requerido para la implementación del puesto de trabajo.	Lider tecnico, lider de recursos	Directo	Alta	Caracteristicas especificas, mts2, adecuaciones electricas, iluminación.	Checklist	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
13	Matriz comparativa de Infraestructura									
13.1	Incluye costos comparativos detallados entre cada forma de trabajo.	Lider financiero	Directo	Alta	Tabla de costos comparativa parametros en comun	Checklist	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los	Lider de recursos humanos, sponsor	No incluye plan de riesgos de las diferentes
13.2	Incluye cuadro comparativo de riesgos de cada forma de trabajo.	Lider financiero, lider riesgos, lider	Directo	Medio	Cuadro comparativo con al menos dos riesgos de cada forma de trabajo	Checklist	1	Reducir en un 30% los incumplimientos de los		
14	Documento consolidado de diseño									
14.1	Incluye un resumen ejecutivo para la gerencia	Sponsor, socio union temporal y	Directo	Alta	Resumen ejecutivo con 1 seccion por infraestructura, recurso humano y	Checklist	1		Sponsor	Solo incluye la consolidacion de documentos generados
14.2	Consolida los requerimientos a nivel de costo, recursos humanos e infraestructura	Lider tecnico, lider financiero, lider	Directo	Alta	Documento detallado con minimo 2 secciones por infraestructura.	Checklist	1			
15	Cronograma de alto nivel de la implementación									
15.1	Incluye definición de las tareas a realizar de alto nivel.	Lider cronograma, lider tecnico	Directo	Alta	Lista de minimo 20 tareas para la futura implementación	Checklist	1		Lider de cronograma, sponsor.	No inclura tareas detalladas ni tareas no incluidas en este diseño.
15.2	Incluye secuenciación de cada tarea a alto nivel.	Lider cronograma, lider tecnico.	Directo	Medio	ID secuenciado de cada tarea	Checklist	1			
15.3	Incluye duración de cada tarea a alto nivel.	Lider cronograma, lider tecnico.	Directo	Medio	No debe ser superior a 3 meses	Checklist	1			
16	Plan de adopción de la tecnología									
16.1	Define impacto en los servicios de la empresa	Gerente de proyecto, sponsor	Directo	Medio	Presentación en formato power pint	Checklist	1			
16.2	Incluye guía de sensibilización al área comercial	Lider comercial, sponsor, gerente	Directo	Baja	Presentación en formato power pint	Checklist	1			
16.3	Incluye guía de sensibilización al área técnica	Lider tecnico, sponsor, gerente	Directo	Baja	Presentación en formato power pint	Checklist	1		Sponsor	No incluye documento descriptivo.
16.4	Incluye guía de sensibilización del personal de la empresa	Lider recursos humanos, sponsor y	Directo	Baja	Presentación en formato power pint	Checklist	1			

ID	Entregables/Requerimientos	Interesados	Categoria	Documentos de Requerimientos			
				Prioridad	Criterio de Aceptacion	Test o metodo de verificación	Acepta
1 Informes de Avance							
1.1	Utilizar la tecnica de valor ganado en el analisis de costos	Especialista en Cronograma -	Indirecto	Alta	Incluye por lo menos 5 indicadores de valor ganado en cada informe	Checklist	Lider tecnico-Sponsor
1.2	Analisis a la fecha de corte de la matriz de riesgos	Especialista en Alcance Calidad -	Indirecto	Alta	Actualizacion del impacto y probabilidad de cada uno de los riesgos	Contrastar contra planeacion o informe anterior	
1.3	Analisis de metricas de calidad	Especialista en Alcance Calidad -	Indirecto	Alta	Incluir indicadores de calidad	Checklist	
1.4	Analisis de la ruta critica	Especialista en Cronograma -	Indirecto	Alta	Registro de tareas de la ruta critica con fecha	Checklist	
1.5	Analisis del plan de comunicaciones	Especialista en Comunicaciones e	Indirecto	Alta	Incluir herramientas y metodologia	Checklist	
1.6	Plan de Accion	Gerente del proyecto	Indirecto	Alta	Incluir actividad, Responsable, Fecha, Costo Adicional, Tiempo Adicional	Checklist	
2 Actas							
2.1	Incluye lista de asistentes	Gerente del proyecto	Indirecto	Media	Documento completamente diligenciado	Checklist	Gerente del Proyecto
2.2	Temas tratados en cada reunión	Gerente del proyecto	Indirecto	Media			
2.3	Compromisos	Gerente del proyecto	Indirecto	Media			
2.4	Responsables	Gerente del proyecto	Indirecto	Media			
2.5	Registro de indicador (entregable)	Gerente del proyecto	Indirecto	Media			
2.6	Fecha de Cumplimiento	Gerente del proyecto	Indirecto	Media			
2.7	Firmas de los asistentes	Gerente del proyecto	Indirecto	Media			
3 Lecciones Aprendidas							
3.1	Descripcion de lo sucedido	Especialista en Alcance Calidad -	Indirecto	Medio	Incluir el impacto	Verificación con informe de avance y planes de acción	Lider tecnico-Sponsor
3.2	Solución	Especialista en Alcance Calidad -	Indirecto	Medio	Registrar solución inmediata		
3.3	Accion de mejora	Especialista en Alcance Calidad -	Indirecto	Medio	Lista de actividades		
3.4	Leccion Aprendida	Especialista en Alcance Calidad -	Indirecto	Medio	Registrar la leccion aprendida		
4 Acta de cierre							
4.1	Informe Final	Gerente del proyecto	Directo	Alta	Una descripción en forma resumida del proyecto	Verificacion con documentacion del proyecto	Sponsor
4.2	Confirmación de cumplimiento de los requisitos del proyecto	Gerente del proyecto	Directo	Alta	Registro de documentos	Checklist	
4.3	Repositorio de lecciones aprendidas	Gerente del proyecto	Directo	Alta	Registro de lecciones aprendidas	Checklist	