

El operador se compromete a mantener el Equipo base en forma permanente de acuerdo con lo registrado en este Anexo. En caso de falta temporal no mayor a 15 días hábiles (Vacaciones, Incapacidad, fuerza mayor), el Operador presentará un Plan de reasignación temporal de actividades dentro del mismo Equipo de Trabajo relacionado. En dado caso que se prevea una falta superior el Operador deberá presentar su respectivo remplazo. Los perfiles serán sujetos a revisión y aprobación de la Interventoría con el Visto bueno del Ministerio de Educación Nacional

El equipo de trabajo tendrá el siguiente esquema de roles en modelo por servicio.
Nota: * La experiencia específica aplica a partir de la Terminación del Pensum Académica.

EQUIPO PARA LA GERENCIA Y LIDERAZGO DE LA OPERACIÓN

No.	Rol	Cantidad	PERFIL PROFESIONAL	Certificaciones	Experiencia Específica (meses)*	Experiencia Específica (descripción)	Dedicación
1	Gerente de Proyecto	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" o "Ingeniería Eléctrica o afines" Y Título de postgrado en la modalidad de Especialización y/o maestría en : "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines" o "Ingeniería Industrial y Afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil	* Certificación ITIL Foundation * Opcional: - ITIL Intermedio OSA o PPO - Conocimiento en Gerencia de Proyectos, deseable certificación Project Management Professional - PMP	60 Meses	En Operación de Servicios TICs como Gerente o Jefe de Oficina de Tecnología o Jefe de Oficina de Sistemas de Información o Gerente de Proyecto, en las cuales haya intervenido de manera directa en al menos tres (3) de los siguientes aspectos: a) Montaje de infraestructura en alta disponibilidad de equipos de cómputo y de telecomunicaciones. b) Desarrollo de aplicaciones de software. c) Diseño, desarrollo y puesta en marcha de sistemas de información. d) Interoperabilidad de aplicaciones de software e integración de sistemas de información. e) Operación y gestión de centros de cómputo o centros de datos. f) Operación y gestión de mesas de Servicios. g) Diseño, montaje y puesta en marcha de tecnologías de información y comunicación (TICs)	100,00%
2	Líder de Integración de Servicios y Operación	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" o "Ingeniería Eléctrica o afines" y Título de postgrado en la modalidad de Especialización: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines" o "Ingeniería Industrial y Afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil	Certificado en: ITIL Intermedio OSA y/o PPO	60 Meses	En Operación de Servicios TICs como Gestor (o Interventor o Supervisor o Coordinador o Jefe o Responsable o Gerente) de Calidad y/o Aseguramiento de Niveles de Servicio y/o Control de niveles de servicio y/o Integración de Servicios y/o Operación Global. Haber participado en las siguientes actividades como Gerente o Coordinador de proyectos relacionados con al menos tres (3) de los siguientes aspectos: a) Desarrollo, soporte y administración de sistemas de información. b) Operación de tecnología basada en procesos ITIL. c) Soporte y servicio al cliente tecnológico. d) Soporte técnico y mantenimiento de sistemas de información.	100,00%
3	Líder de Procesos y ANS	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" o "Ingeniería Eléctrica o afines" Título de postgrado relacionado con Calidad. VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil	ITIL Intermedio OSA o PPO	36 Meses	En Operación de Servicios TICs como Gestor (o Interventor o Supervisor o Coordinador o Jefe o Responsable) de Calidad y/o aseguramiento de niveles de servicio y/o control de niveles de servicio y/o Integración de Servicios y/o Operación Global.	100,00%
4	Gestor de Seguimiento y Reporte de Cumplimiento de Niveles de Servicio	2	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" o "Ingeniería Eléctrica o afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil	ITIL Foundation.	24 Meses	En Operación de Servicios TICs como Gestor (o Interventor o Supervisor o Coordinador o Responsable) de Procesos ITIL.	100,00%
5	Líder Gestor Cloud	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" o "Ingeniería Eléctrica o afines" Opcional: Título de postgrado en la modalidad de Especialización: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines" o "Ingeniería Industrial y Afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil	Certificado en: * ITIL Foundation * VCP Cloud – cloud admin o VCA Cloud Operation Provision Deseable: * ITIL Intermedio OSA o PPO	36 Meses	En Operación de Servicios TICs como líder, gestor o coordinador de Servicios TIC y Gestión soporte aprovisionamiento de servicios de Nube	100,00%

Gestión Técnica

El operador se compromete a mantener el Equipo base en forma permanente de acuerdo con lo registrado en este Anexo. En caso de falta temporal no mayor a 15 días hábiles (Vacaciones, Incapacidad, fuerza mayor), el Operador presentará un Plan de reasignación temporal de actividades dentro del mismo Equipo de Trabajo relacionado. En dado caso que se prevea una falta

El equipo de trabajo tendrá el siguiente esquema de roles:

EQUIPO PARA LA GESTIÓN TÉCNICA DE LOS COMPONENTES

No.	Rol	Cantidad	Estudios	Certificaciones	Experiencia Específica (meses)*	Experiencia Específica (descripción)	Dedicación	Sitio
1	Líder Gestión Técnica	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" o "Ingeniería Eléctrica o afines" Opcional: Título de posgrado en la modalidad de Especialización en: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines" o "Ingeniería Industrial y Afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil.	ITIL, Intermedio OSA y/o PPO Conocimientos certificables en: Windows Server 2008, 2012 network, RHCSA, Conocimientos en plataformas virtuales VMware o HyperV.	48 Meses	En Operación de Servicios TICs como líder de proyecto y/o coordinador de operaciones en las cuales haya intervenido de manera directa en al menos tres (3) de los siguientes aspectos: a) Montaje de infraestructura en alta disponibilidad de equipos de cómputo y de telecomunicaciones. b) Desarrollo de aplicaciones de software. c) Diseño, desarrollo y puesta en marcha de sistemas de información. d) Interoperabilidad de aplicaciones de software e integración de sistemas de información. e) Operación y gestión de centros de cómputo o centros de datos. f) Operación y gestión de mesas de Servicios. g) Diseño, montaje y puesta en marcha de tecnologías de información y comunicación (TICs)	100,00%	TRANSV
2	Monitoreo y Acciones de Backup	4	Tecnólogo o técnico en Sistemas o en Electrónica o afines, o equivalente mínimo de octavo semestre de "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines" o "Ingeniería Eléctrica o Afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil.	ITIL Foundation	12 Meses	Analistas de Monitoreo de Herramientas de Gestión TICs	100,00%	Oper
3	Administrador Plataforma Microsoft	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil.	ITIL Foundation, MCTS Windows Server 2008, 2012 Network Infrastructure, Configuration and Active Directory.	36 Meses	Administración de Servidores Físicos o Virtuales Sistemas Operativos tecnologías Microsoft Windows. Conocimientos en plataformas virtuales VMware o HyperV Soporte de Plataforma Windows Participación en proyectos de implementación y operación de plataforma en Alta Disponibilidad	100,00%	Oper
4	Administrador OS Linux, (RedHat, centos)	2	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil.	ITIL Foundation y RHCSA	36 Meses	Gestión o Administración de Servidores Linux Manejo o administración de clúster Soporte técnico a nivel de hardware	100,00%	Oper
5	Administrador Storage/Backup	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" o "Ingeniería Eléctrica o afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil.	NA	36 Meses	Experiencia en administración de soluciones de almacenamiento y Backup	100,00%	Oper
6	Administrador VMWARE	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil.	ITIL Foundation, Conocimiento certificables en: VCI Certified Converged Infrastructure Associate (VCI CIA) VCP VMware Certified Professional Datacenter virtualization VCP-DCV 5 Administración de Plataforma – certificación VCP-DCV Monitoreo – ICM operativos	36 Meses	Soporte técnico de segundo nivel sobre plataforma virtualizada Administrador de Plataformas Linux o Linux o Windows Participación en Proyectos de Implementación de Plataforma Virtual Elaboración de Informes Detallados	100,00%	Oper
7	Especialista Networking	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil.	ITIL Foundation, CCNP Networking, routing y SW	36 Meses	Soporte técnico de segundo nivel Administrador de Dispositivos de Seguridad y Networking Participación en proyectos de implementación (Diseño o Configuración o Monitoreo) redes LAN o WAN Experiencia en Cisco profesional routing	100,00%	Oper
8	Analista de Networking	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil.	CCNA Networking	24 Meses	Soporte técnico de segundo nivel Administrador de Dispositivos de Seguridad y Networking Participación en proyectos de implementación (Diseño o Configuración o Monitoreo) redes LAN o WAN	100,00%	CAN
9	Líder Gestión Monitoreo	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" Opcional: ITIL Intermedio OSA o PPO VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil.	ITIL Foundation, Opcional: ITIL Intermedio OSA o PPO	24 Meses	Gestión y/o administración de servicios de infraestructura Conocimientos en sistemas Operativos o Bases de datos Liderazgo o Gestión de proyectos de implementación de TI Registro o Gestión de Incidentes	100,00%	Oper
10	Especialista de SharePoint / Exchange, Correo electrónico, Directorio Activo	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil.	ITIL Foundation, Conocimientos certificables en: SharePoint y/o MS Exchange y/o Active Directory y/o Lync	24 Meses	Soporte técnico de segundo nivel Administración o Gestión de SharePoint y/o Exchange.	100,00%	CAN
11	Especialista de solución CA / SDM, M Y ITCA	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil.	ITIL Foundation Conocimientos certificables en: Soporte técnico de segundo nivel Service Desk Manager, Infrastructure Management and Client Automation.	24 Meses	Soporte técnico de segundo nivel Servicio Desk Manager, Infrastructure Management and Client Automation.	100,00%	CAN

El operador se compromete a mantener el Equipo base en forma permanente de acuerdo con lo registrado en este Anexo. En caso de falta temporal no mayor a 15 días hábiles (Vacaciones, Incapacidad, fuerza mayor), el Operador presentara un Plan de reasignación temporal de actividades dentro del mismo Equipo de Trabajo relacionado. En dado caso que se prevea una falta superior el Operador deberá presentar su respectivo reemplazo. Los perfiles serán sujetos a revisión y aprobación de la Interventoría con el Visto bueno del Ministerio de Educación Nacional

El equipo de trabajo tendrá el siguiente esquema de roles:

EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE APLICACIONES								
No.	Rol	Cantidad	Estudios	Certificaciones	Experiencia Específica (meses)*	Experiencia Específica (descripción)	Dedicación	Skilo
1	Líder gestor de Aplicaciones	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" Opcional: Título de postgrado en la modalidad de Especialización en : temas relacionado en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Software o base de Datos. VER: Anexo Programas de Pregrado y Po grado afines por perfil	ITL Intermedio OSA y/o PPO. Conocimientos en .NET Programmer y/o, JAVA Programmer Conocimientos en software de capa media Oracle	48 meses	un (1) Años en la consultoría, ejecución o interventoría de proyectos relacionados con diseño, montaje y puesta en marcha de tecnologías de información y comunicación (TICs) en las cuales haya intervenido de manera directa en al menos tres (3) de los siguientes aspectos: a) Instalación, configuración y administración de sistema operativos Unix y/o Linux. b) Instalación, configuración y administración de bases de datos Oracle. c) Instalación, configuración y administración de SQL Server. d) Instalación, configuración y administración de software capa media open source. e) Instalación, configuración y administración de MySQL PostgreSQL.	100,00%	Transversal
2	Gestor de Aplicación	11	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Po grado afines por perfil	Conocimientos certificable en: Software de capa media , Oracle, .Net Programmer y Java Programmer.	36 meses	Soporte técnico y funcional de aplicaciones. Participación en proyectos de Oracle o desarrollo de software. Instalación y configuración de servidores de aplicación y capa media. Gestión de incidentes de soporte y problemas de aplicaciones. Experiencia en Administración de aplicaciones sobre parámetros tipo open source o propietarias, en las cuales haya intervenido de manera directa en: Instalación, configuración y administración de componentes de software de capa media de tipo open source y/o propietarias. • Instalación, configuración y administración de Oracle Application Server o Oracle Identity Directory o Oracle Portal en alta disponibilidad. o • Instalación, configuración y administración de componentes de software de capa media open source.	100,00%	CAN
3	DBA Oracle	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Po grado afines por perfil	* Oracle Certified Associate (OCA) Opcional: * Oracle Certified Professional (OCP)	48 Meses	Ingeniero desarrollador PL/SQL o DBA Senior Instalación y Configuración de SGBD Oracle Administración de Base de Datos Soporte Base de Datos: Elaboración de Querys e Informes en Administración de base de datos Oracle en las cuales haya intervenido de manera directa en: Instalación, configuración y administración de Bases de Datos Oracle en Real Application Cluster.	100,00%	Transversal
4	DBA Oracle	2	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Po grado afines por perfil	Conocimientos certificable en: Oracle Certified Associate (OCA)	24 Meses	DBA: Instalación y Configuración de SGBD Oracle Experiencia Administración de Base de Datos Oracle Soporte Base de Datos: Elaboración de Querys e Informes. Experiencia en Administración de base de datos Oracle en las cuales haya intervenido de manera directa en: Instalación, configuración y administración de Bases de Datos Oracle en Real Application Cluster.	100,00%	Oper
5	DBA SQL Server, MySQL y Progress	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Po grado afines por perfil	Microsoft Certified Professional – MCPS ITL Fundamentos	36 Meses	Administración y Configuración de Bases de Datos MySQL. Participación en proyectos de implementación de Software con BD MySQL. Soporte técnico de segundo nivel en base de datos Experiencia en Administración de base de datos MS SQL en las cuales haya intervenido de manera directa en: • Instalación configuración y administración de Bases de Datos MS SQL en Cluster.	100,00%	Oper



El operador se compromete a mantener el Equipo base en forma permanente de acuerdo con lo registrado en este Anexo. En caso de falta temporal no mayor a 15 días hábiles (Vacaciones, Incapacidad, fuerza mayor), el Operador presentará un Plan de reasignación temporal de actividades dentro del mismo Equipo de Trabajo relacionado. En dado caso que se prevea una falta superior el Operador deberá presentar su respectivo remplazo. Los perfiles serán sujetos a revisión y aprobación de la Interventoría con el Visto bueno del Ministerio de Educación Nacional

El equipo de trabajo tendrá el siguiente esquema de roles:

EQUIPO SEGURIDAD INFORMÁTICA								
No.	Rol	Cantidad	Estudios	Certificaciones	Experiencia Especifica (meses)*	Experiencia Especifica (descripción)	Dedicación	Sitio
1	Especialista seguridad informática	1	<p>Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines"</p> <p>Título de postgrado en la modalidad mínimo de Especialización en Seguridad Informática y/o Gestión de Seguridad o Riesgo Informático o a fines.</p> <p>VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil</p>	<p>1) ISO 27001 2) ITIL Fundamentos 3) Al menos una (1) de las siguientes certificaciones: CCSP (Cisco Certified Security Professional), JNCIA-FW-VPN, JNCIA-IDP, IS2 CISSP, ISACA CISM, GIAC GSSC, o SCP-SCNA</p>	48 meses	En Operación de Servicios TICS como Gestor (o Interventor o Supervisor o Jefe o Coordinador o Responsable o Oficial) de Seguridad. Experiencia en auditorías de SSSI en proyectos Tecnologías de la Información y Comunicaciones de infraestructura TI y/o seguridad informática y/o Gestión de seguridad informática y/o análisis de vulnerabilidades y/o Análisis y evaluación de Incidentes relacionados con seguridad de servidores y aplicaciones.	100,00%	Oper
2	Analista seguridad informática	2	<p>Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines"</p> <p>VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil</p>	<p>ITIL Foundation and Certificaciones en seguridad Informática</p> <p>CCNA Security</p>	24 Meses	<p>Soporte técnico de segundo nivel</p> <p>Gestión de seguridad Informática y análisis de vulnerabilidades</p> <p>Análisis y evaluación de Incidentes relacionados con seguridad de servidores y aplicaciones.</p>	100,00%	CAN

El operador se compromete a mantener el Equipo base en forma permanente de acuerdo con lo registrado en este Anexo. En caso de falta temporal no mayor a 15 días hábiles (Vacaciones, Incapacidad, fuerza mayor), el Operador presentará un Plan de reasignación temporal de actividades dentro del mismo Equipo de Trabajo relacionado. En dado caso que se prevea una falta superior el Operador deberá presentar su respectivo remplazo. Los perfiles serán sujetos a revisión y aprobación de la Interventoría con el Visto bueno del Ministerio de Educación Nacional

El equipo de trabajo tendrá el siguiente esquema de roles:

EQUIPO NIVEL 1 - MESA DE AYUDA

No.	Rol	Cantidad	Estudios	Certificaciones	Experiencia Especifica (meses)*	Experiencia Especifica (descripción)	Dedicación
1	Coordinador de la Mesa de Ayuda	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil	ITIL Foundations V3, intermedio OSA y/o PPO	36 Meses	Coordinador de Mesa de Ayuda Participación en proyectos con operaciones de Mesa a nivel Nacional Implementación de procesos de Servicios e Infraestructura de TI	100,00%
2	Administrador de Niveles de Servicio	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil	ITIL Foundations V3	36 Meses	Administración de niveles de servicio	100,00%
3	Gestor de Calidad	1	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil	ITIL Foundations V3	24 Meses	Gestión de Problemas Manejo de incidentes Aseguramiento de información y documentación de incidentes de la mesa de ayuda Generar estrategia para el mejoramiento del servicio	100,00%
4	Agentes de Mesa de Ayuda	15	Tecnólogo en Sistemas o Tecnólogo en Electrónica, o estudiante mínimo de octavo semestre de "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" o "Ingeniería Eléctrica o Afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil	Opcional: ITIL Foundations V3	12 Meses	Soporte en Mesa de Ayuda o mesa de servicio (EN sitio o remoto o Call Center)	100,00%
5	Agente de Backup	1	Tecnólogo en Sistemas o Tecnólogo en Electrónica, o estudiante mínimo de octavo semestre de "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" o "Ingeniería Eléctrica o Afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil	Opcional: ITIL Foundations V3	12 Meses	Soporte en Mesa de Ayuda o mesa de servicio (En sitio o remoto o Call Center)	100,00%
6	Administrador de Niveles de Servicio	2	Título Profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento, NBC: "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil	Opcional: ITIL Foundations V3	12 Meses	Soporte en Mesa de Ayuda o mesa de servicio (En sitio o remoto o Call Center)	100,00%
7	Agentes Soporte en Sitio	8	Estudiantes de mínimo 8° Semestre del área de Ingeniería o tecnólogos o técnicos de sistemas o de Administración o de carreras a fines. Tecnólogo o técnico en Sistemas o en Electrónica o afines, o estudiante mínimo de octavo semestre de "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas y Afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines" o "Ingeniería Eléctrica o Afines"	Opcional: ITIL Foundations V3	12 Meses	Soporte en Mesa de Ayuda o mesa de servicio (En sitio o remoto o Call Center)	100,00%
8	Agente de Backup	1	Tecnólogo en Sistemas o Tecnólogo en Electrónica, o estudiante mínimo de octavo semestre de "Ingeniería de Sistemas, Telemáticas o afines" o "Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines" o "Ingeniería Eléctrica o Afines" VER: Anexo Programas de Pregrado y Posgrado afines por perfil	Opcional: ITIL Foundations V3	12 Meses	Soporte en Mesa de Ayuda o mesa de servicio (En sitio o remoto o Call Center)	100,00%